

١٠١ إجابة نموذجية على أسئلة المقابلات الشخصية

Ph.D.، Caryl Rae Krannich

Ph.D.، Ronald L. Krannich

Nail the Job Interview!

101 Dynamite Answers to Interview Questions

Caryl Rae Krannich, Ph.D.
Ronald L. Krannich, Ph.D.

ترجمة

عصام محمد محمود



بطاقة فهرسة

مكتبة جزيرة الورد

اسم الكتاب : كيف تفوز بمقابلة التوظيف

المؤلف : ترجمة : عصام محمد محمود

رقم الإيداع :

٢٠١٢/٢٣٤٥

الطبعة الأولى ٢٠١١



مكتبة جزيرة الورد

القاهرة : ٤ ميدان حليم خلف بنك فيصل

ش ٢٦ يوليو من ميدان الأوبرا ت : ٠١٠٠٠٠٤٠٤٦ ـ ٢٧٨٧٧٥٧٤

Tokoboko_5@yahoo.com

المقدمة

الحمد لله رب العالمين ، وصلاة وسلامًا على النبي الأمين وبعد..

فإنّ الحكمة ضالةُ المؤمن أنى وجدها فهو أحق الناس بها ، ومن أهم خصائص الحضارة الحديثة أن جعلت لكل شيء علمًا ، ومن هذه العلوم علوم الإدارة والاتصال والتواصل خاصة في هذا العصر (عصر الثورة الرقمية والاتصالات) ، الذي يتطلب من الأفراد مهارات متعددة كي ينال مكانة وحرفة في المجتمع .

هذا الكتاب يرشدك إلى طرق نيل وظيفة محترمة ، ويعلمك فن التعامل مع المقابلة الوظيفية ، إن المتقدم للوظيفة أحد شخصين ، الأول يدخل المقابلة وجبينه يتصبب عرقًا وفرائصه ترتعد ورجلاه تصطكان ، ينظر نظرات زائغة وجلة ، يتلعثم لسانه وينسى كل شيء في عقله ، وينسى أدواته ، فلا يتردد رب العمل في رفض قبوله وهو يرى صالة الاستقبال مليئة بطالبي الوظيفة ، فيخرج المتقدم كاسف البال مع أنه قد يكون مناسبًا للوظيفة جديرًا به ، لكنه لم يُسّوق نفسه ، ولم يتعلم قواعد المقابلة .

والآخر شخص يدخل المقابلة واثقًا من نفسه ، تخرج حروفه كحبات العقد المتراصّة ، معنيًا بهندامه ، يخلب صاحب العمل بردوده والحديث عن خبراته ومهاراته ، فلا يجد صاحب العمل بدًا إلا أن يمسك بتلابيبه ويتجاهل اكتظاظ صالة الاستقبال بطالبي الوظيفة .

الكتاب يخرج بك من النموذج الأول إلى النموذج الثاني ويتحدث عن ترتيب سيرتك الذاتية ، وترتيب الردود ، ويذكر لك معظم أسئلة المقابلات الوظيفية ، وكيفية مواجهة المواقف غير المتوقعة ، وأنواع المقابلات ، ومواجهة أساليب الضغط في المقابلات ، وعن أهم المهارات التي يجب أن تكتسبها ، وعن كيفية التحضير للمقابلة ، وعن تسويق نفسك

وتلميعها دون كذب ، وكذلك الحديث عن فن الحديث عن الراتب ، وعن الملابس الواجب ارتداؤها أثناء المقابلة ، والعطور وتعبيرات الوجه ونظرات العين وأسارير الوجه، ويختم الكتاب بأهم الأسئلة والإجابات عن المقابلات بأنواعها .

اللهم نسأل أن ينفع بهذا الكتاب ، ونسألك خيره ونعوذ بك شره ، ونسأل ربنا الإخلاص في القول والعمل .. إنه ولي ذلك والقادر عليه .





الفصل الأول

كيف تفوز بمقابلة التوظيف

لن تعرق راحة اليد بعد الآن !

« أخبرني عن نفسك ، » هذا ما قاله الشخص الذي كان يجري المقابلة معي بعد أن أشار إلى بالجلوس على المقعد المقابل له.

فسألته :« هل تفضّل بأن أقوم بالتركيز على مؤهلاتي العلمية أم على خبراتي فى العمل؟» ، قمت بتوجيه هذا السؤال وأنا أعلم أن الاطلاع على السيرة الذاتية أصبح غير كافٍ بحد ذاته، ولا يسعف بمفرده فى تلك الحالات من المقابلات الشخصية.

فقام الشخص الذى يدير المقابلة بالرد قائلا :« لماذا لا تربط بين الاثنين سوياً وتصف لي كيف ساعد إعدادك التعليمي لكي تكون فعّالا في الوظيفة الأخيرة التى شغلتها؟ ».

لمّا هممت بالرد ، كنت أشعر بالامتنان لأنّني كنت متوقعا ومستعدا لأسئلة مشابهه لهذا السؤال. مع أنني لم أتوقّع أن يكون هذا السؤال هو «السؤال الأول» الذي سيوجه إلي، لكنّي كنت مستعدا على أية حال، وكنت أعرف أنني أفضل من سيجيب على هذا السؤال من معظم المتقدمين للوظيفة من الآخرين ممن سيفاجؤون بهذه البداية الصعبة. وبالفعل، فقد فزت بتلك المقابلة وحصلت على عرض التوظيف!

فز بالمقابلة بكل ثقة

أنت، أيضا، تريد أن تفوز بمقابلة التوظيف عن طريق أن تكون جاهزا ومستعدا للردّ على الأسئلة الهامة للمقابلة. ويمكنك القيام بهذا من خلال حسن توقّعك للأسئلة، والتفكير بعمق فى الإجابات المدروسة والمتأنية، مع التركيز على إنجازاتك، وقيامك بتوجيه أسئلة ذكية، ومعالجتك للمقابلة بكل سهولة وثقة. ولكن قليل فقط من المرشحين للوظائف يقومون بذلك .

وبدلا من ذلك، فهم سرعان ما يكتشفون أنّهم غير مستعدين للعديد من الأسئلة الهامة الخاصة بمقابلة التوظيف ، وهم يخفقون في توجيه أسئلة مهمة حول العمل وصاحب العمل. وبينما يزعمون بتأهّلهم بشكل جيد لإنجاز العمل، إلا أنهم يرتكبون الكثير من الأخطاء (انظر الفصل ٣ من هذا الكتاب) وهو ما يتسبب فى إقصائهم خارج المنافسة النهائية. فنظرا لإخفاقهم في التركيز على الأمور الأكثر أهمية في الوظيفة، عن طريق توصيلهم للرسالة الخاطئة إلى أرباب الأعمال - كانوا حقا غير «ملائمين» لهذا

المنصب. وتتمثل معظم مشكلات الاتصال التى يوصلها هؤلاء المتقدمون للوظائف في كيفية إجابتهم على الأسئلة المهمة من خلال المقابلة.

من التخوّف إلى التوقع

ما هي أول الأفكار التى ستتبادر إلى ذهنك عندما تكون ذاهبا إلى مقابلة شخصية بخصوص تقدمك لعمل ما؟ هل هى أفكار مبهجة؟ مريحه؟ أم الخوف؟ والترقب؟ هل يتغلّب شعورك بالعصبية على شعورك بالبهجة الغامرة التى ستشعر بها نتيجة لإتاحة فرصة العمل تلك - وهى الفرصة التى ستتمكن من خلالها أن توضح خلالها لمن يجري معك المقابلة بأنك أفضل من يمكنه شغل هذه الوظيفة ؟ هل ستقلل مخاوفك من تعرق راحة اليد ، و الفمّ الجاف،و اضطراب المعدة، والركب المرتعشة من فرط حماسك لهذه المقابلة؟ فإذا كانت أجوبتك على هذه الأسئلة ب« نعم ، » فمازال لديك الكثير لتتعلّمه.

وبما أن مقابلة التوظيف الناجحة تعد شرطا أساسيا لمعظم الوظائف، فمن المنطقي أن نحاول إيجاد سبلا لتحويل هذا « التخوّف من المقابلة» إلى «توقع للمقابلة». وهذا هو موضوع الكتاب بين أيدينا - التأكّد بأنّك ستغادر مقابلة التوظيف وأنت فائز.إن شاء الله إن هدفكَ يجب أن يكون الفوز بمقابلة التوظيف عن طريق إثارة إعجاب المقابلين بشكل كاف ليعرضوا عليك تلك الوظيفة.

المقابلات هي الأكثر أهمية

المقابلات ليست مهمة فحسب - بل إنها بالغة الأهمية أيضا . عد بذاكرتك لبضعة أسابيع إلى الوراء. ربّما كتبت لنفسك سيرة ذاتية رائعة، ، وقمت بالاتصال بالناس المناسبين، وحصلت على المقابلة من خلال إصرارك، أو فقط كانت ضربة حظّ سعيد لك. ومهما كانت الطرق التى استخدمتها، فتهانينا لك؛ فأنت « فائز» فعلا - في هذه المرحلة من البحث عن العمل.

لقد نجحت في الحصول على ما يحلم أن يقوم به الآخرون - نجحت فى لفت اهتمام وانتباه أرباب الأعمال الذين قرروا بأنّه قد حان الوقت لكي يرونك شخصيا. فهم يحتاجون للمزيد من التقييم لمؤهلاتك لتحديد ما إذا كنت ستلائم منظمتهم.

لكنّها الآن قضية مختلفة كليًا. فبينما يعد كتابه سيرتك الذاتية ، وتتبع الخيوط المؤدية للوظائف ، والاتصال بأرباب أعمال من أنشطة البحث عن العمل المهمة جدا، إلا أن المقابلة الشخصية هى الأكثر أهميه. في الحقيقة، فاجتياز المقابلة الشخصية يعد شرطا من شروط الحصول على الوظيفة. فلو لم تكن هناك مقابلة شخصية، لما كان هناك عرض للعمل. وإذا لم يكن هناك عرض للعمل، فلن يكون هناك عمل أو وظيفة لتشغلها. وبكل بساطة ، يجب عليك أن تؤدّي أداء حسنا في مقابلة التوظيف إذا كنت تريد أن تشغل هذه الوظيفة.

ولتعلم أن مهاراتك التى استعملتها في كتابة سيرتك الذاتيه، ورسائلك، وقيامك بالبحث عن الشركات، ومجموعة الاتصالات التى قمت بها، هى التى ساعدتك على الحصول على تلك الدعوة لمقابلة مسؤولي التوظيف شخصيا.

لديك الآن دعوة شخصية - والباب مفتوح أمامك لكي تجتمع بأولئك الذين لهم قدرة على التوظيف. الآن يجب عليك أن تستعرض مجموعة أخرى من المهارات المهمة حينما تدخل من ذلك الباب - وهى تتمثل فى قدرتك على إجراء مقابلة فعّالة. هذا يعني معرفتك كيفيه التعامل مع موقف المقابلة هذا بأفضل شكل ، وكذلك آليه إدارتها. وهذا يتضمّن كلّ شيء بداية من تحية مسؤولي التوظيف، والانخراط معهم فى حديث قصير، ستتمكن من الإجابة على الأسئلة ، ومتابعة تلك المقابلة.

إنّ المقابلة الشخصية تعد شرطا أساسيا للحصول على الوظيفة، فعدم وجود مقابلة شخصية، يعني ..... لا عمل.

من الذي يتم توظيفه في الحقيقة

فيما يلي ملاحظة قديمة، لكنّها تستحق أن نذكرها هنا، فبينما تستعدّ لمقابلات العمل يجب أن تعلم:

إن الشخص الذي يحصل على العمل ليس بالضرورة هو أفضل المرشحين المؤهلين لها. بل هو الشخص الذي يعرف بشكل أفضل كيف يمكنه أن يفوز بالمقابلة! ففي النهاية، سنكتشف أن أرباب الأعمال يريدون توظيف الأفراد الذي يشعرون بأنهم سيكون «ملائمين» بشكل جيد للوظيفة للشركة أو المنظمة. فهم يوظفون الأشخاص الذين يحبّونهم على كلا المستويين، الشخصي والمهني.

فالشخص الذي يفوز بالوظيفة يعرف كيف يقدم نفسه (أو نفسها) بطريقه أفضل سواء على المستوى اللفظي أوالغير لفظي من خلال الإعدادات الهامة للمقابلات التى تكون وجها لوجه . فسواءا إعتاد الشخص على التعامل مع مسئولي توظيف متعدّدين أو أنواع مختلفة من المقابلات، فقد إكتسب مجموعة السلوكيات الجذّابة تتمركز فى الإجابات الإيجابية على الأسئلة التي تعمل كمؤشر هام على أدائه المستقبلي. وكما سترى في كافة أنحاء هذا الكتاب، فهذه السلوكيات يمكنك تعلّمها وممارستها بنجاح.

هل أنت على وشك أن تنال المقابلة - أم إنك على وشك أن يتم «النيل منك»؟

إذا كنت تريد الفوز بالمقابلة، فيجب عليك أن تتهيّئ للتعامل مع المقابلة من البداية حتّى النّهاية بالإضافة إلى الأمور التى يتوجب عليك القيام بها بعد قيامك بالمقابلة.

اختبر قدراتك بالفوز بالمقابلة بالردّ على الجمل التالية. أشر إلى درجة موافقتك أو عدم موافقتك على الجملة بوضع دائرة على الرقم داخل المستطيل الذى يمثّل أفضل رأي لديك حسب المقياس التالي .

المقياس:

٥ = أوافق بشدة
٤ = أوافق
٣ = لربّما، لست متأكّدا
٢ = لا أوافق
١ = أختلف بشدة

١. أعرف الغرض الأساسي من مقابلة العمل التوظيف بالنسبة لي ولمن يجري المقابله معي.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٢. الناس في مراكز السلطة ينجذبون لي عادة على كلا الصعيدين الشخصي والمهني.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٣. أنا جيّد في الحوارات القصيرة الهادفة.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٤. غالبا ما آخذ مركز الصدارة في توجيه الأسئلة.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٥. أنا جيد في روايه القصص، خصوصا عندما يتعلق الأمر بي وبعملي.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٦. لدي عدّة أمثلة محددة لشرح إنجازاتي الرئيسية المتعلقة بالعمل .

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٧. أعرف الأسئلة التي يميل معظم من يجرون المقابلات لتوجيهها لي.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٨. عندما يتم سؤالي : « أخبرني عن نفسك » فأنا أعرف بالضبط ما أركّز عليه فى الإجابه.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٩. يمكننى أن أوضّح بشكل جلي لأصحاب الأعمال مالذي أعمله بشكل جيّد وأستمتّع بعمله.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٠. يمكنني أن أذكر خلال ٩٠ ثانية لماذا يتوجب على صاحب العمل أن يوظفني؟

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١١. يمكنني أن أقترب من الغرباء بسهولة للحصول على المعلومات والنصائح بشأن العمل.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٢. أعرف الخمسة أسئلة الأكثر أهمية والتي تحدد ما إذا كنت سأحصل على عرض عمل من عدمه - وأعرف كيف أجيب على كلّ منها بشكل صحيح.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٣ - إذا طلب مني الكشف عن نقاط ضعفي، فأنا أعرف أفضل رد على هذا السؤال.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٤ - أعرف الأنواع المختلفة للمقابلات وكيفيه الإجابه بشكل مناسب في كلّ منها.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٥ -أعرف أفضل طريقة للاستعداد والتدرب على الأسئلة الهامة فى المقابلات الشخصية للتوظيف.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٦ - أعرف كيفية التشدّيد على النواحي الإيجابية التى أملكها.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٧ - أنا مستعد بالردود الإيجابية على الأسئلة الغير شرعية التى قد يوجهها لي أرباب الأعمال .

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٨ - يمكن أن أجري مقابلة فعّالة من خلال الهاتف.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

١٩ - أعرف متى وكيف أتعامل بشكل أفضل مع أسئلة خاصة بالراتب.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٢٠ - أنني مستعدّ لأخذ اختبار للفحص النفسي وأتوقّع اجتيازه بنجاح باهر.

١ ٢ ٣ ٤ ٥

٢١ - يمكن أن أوصل اهتمامي وحماسي للعمل بشكل غير لفظي.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٢ - أعرف كيف أستعمل النماذج الإيجابية والإقناع بالإضافة إلى الدعم عندما أردّ على أسئلة المقابلين.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٣ - أعرف كيف ألخّص مواطن قوتي وقيمتي عند ختام المقابلة.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٤ - أعرف ما سوف أكتبه في رسالة الشكر thank-you letter.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٥ - أعرف متى وكيف تكون أفضل متابعة للمقابلة.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٦ - يمكنني أن أوضّح لماذا قمت باختيارات تخصصات تعليميه معيّنة خاصة بمجال دراستي، كذلك متوسط درجاتي وتقديري العام .

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٧ - يمكنني أن أوضّح بشكل جلي ما أحبّه وما أكرهه بخصوص وظائف معيّنة.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٨ - يمكنني أن أوضّح بشكل جلي ما أريد أن أعمله من ٥ إلى ١٠ سنوات من الآن.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٢٩ - يمكنني أن أذكر أهدافى المهنية والوظيفية بشكل واضح من حيث كل من المهارات والنتائج.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٣٠ - أعرف كيف أتكلّم بإيجابية حول الوظائف وأرباب الأعمال السابقين بالرغم من أنّ تجاربي الشخصية والمهنية قد تكون أقل فى نواحيها الإيجابية.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٣١ - أعرف كيف أقوم بالاستماع بشكل فعال.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٣٢ - أنا مستعدّ للتعامل مع السؤال المتعلق عن الراتب إذا جاء بشكل مبكر في المقابلة.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٣٣ - يمكنني أن ألخّص إنجازاتي الرئيسية في آخر ثلاث وظائف شغلتها وأن أظهر علاقتها بالوظيفة التى أجري المقابله من أجلها حاليا.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٣٤ - أنا مستعدّ للتعامل مع كلا النوعين من المقابلات وهي المقابلات الجاده والمقابلات تحت ضغوط.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

٣٥ - عندما يوجه إلى السؤال التالي: « هل لديك أيّ أسئلة ، » ، فيمكنني أن أردّ على الأقل بخمسة أسئلة هامة حول الوظيفة التى أكون بصددها وكذلك عن ربّ العمل.

| ١ ٢ ٣ ٤ ٥ |

الإجمالي [ ]

عندما تكمل هذا التمرين، قم بجمع الأعداد المثله لإجاباتك لحساب النتيجة الإجمالية . فإذا كانت نتيجتك أعلى من (١٥٠ نقطة)، فأنت جيّد وتعرف طريقك للفوز بمقابلات التوظيف بشكل حسن. وإذا كانت نتيجتك أقل من (١٠٠ نقطة)، فأنت تميل لأن «يتم النيل منك» فى المقابلة! وقد تجد هذا الكتاب بالإضافة إلى العديد من المصادر الأخرى التى نوصى بها مفيدة لك فى الاستعداد والتحضير لمقابلة التوظيف.وعند إتمامك هذا الكتاب، فإن نتيجتك فى هذا الاختبار السابق يجب أن تزيد على الأقل ب(٣٠ نقطة). ووفقا لذلك، فأنت ستكون مستعدّا بشكل أفضل بكثير للفوز بالمقابلة وأن تفوز بعرض العمل هذا.

*** تبادل المعلومات»**

إنّ الغرض الرئيسي من مقابلة التوظيف هو أن يتم تبادل المعلومات بخصوصك، وبخصوص الوظيفة، وربّ العمل. وسوف تقوم بعملية تبادل المعلومات تلك بالإجابة عن أسئلة معينة، وكذلك توجيهك لأسئلة بكلا الطريقتين الشفهية واللا شفهية. وهذا الأمر يعد جادا إلى أبعد الحدود - فهو يقايض أموال يدفعها ربّ العمل مقابل موهبتك.

لذا، فكلاكما (أنت ورب العمل) تحتاجان لتدرسا بعضكما البعض بقدر المستطاع وذلك قبل قيام أي منكما بأيّ التزامات طويلة المدى. فهذا ليس الوقت المناسب للتلاعب بأي معلومات تخص الوظيفة من أجل الحصول عليها.

إن عملية إجابتك عن أسئلة معينة توجه إليك، وكذلك عملية توجيهك لأسئلة للطرف الآخر، تتضمنان اثنين من الاعتبارات المهمة والمتناقضة أحيانا :

١ . احصل على العمل: بمعنى أنه يتوجب عليك أن تثير إعجاب مسؤولي التوظيف بما فيه الكفاية على الصعيدين المهني والشخصي حتى يتم عرض الوظيفة عليك.

٢ . احصل على المعلومات المفيدة: يجب عليك أن تحصل على معلومات تمثل أهمية لك عن الوظيفة بحيث يمكنك من خلالها الحكم ما إذا كنت تتمني الانضمام إلى المنظمة من عدمه. أو بطريقه أخرى، يجب أيضا على ربّ العمل أن يبهرك بما فيه الكفاية قبل أن تقبل عرض العمل الذى يعرضه عليك.

هذان الاعتباران يتنافسان فيما بينهما أغلب الأحيان بسبب التخوّف من المقابلة. في الحقيقة، فالتخوّف من رهبه المقابلة - يكتمل بمظاهر مثل جفاف الحلق، وتعرّق راحة اليد، واصطكاك الركبتين ببعضها البعض- وهو ما يدفع معظم المتقدمين للتركيز فقط على لعب دور « المتقدم الجيد للوظيفة» ، مما يمنعهم من اكتساب معلومات مهمة تساعدهم على اتخاذ القرار الخاص بهم شخصيا من حيث تقييمهم لهذه الوظيفة. فالخوف من أنهم لن يثيروا إعجاب مسؤول التوظيف بما فيه الكفاية، يجعلهم منشغلين بمحاولة ارتداء الملابس المناسبة ويقومون بالانشغال بالرد على الأسئلة ردودا «نموذجية» بدلا من التركيز على تبادل معلومات ودراستهم للوظيفة وربّ العمل. فهم يوصلون كل شيء إلى أصحاب الأعمال ماعدا حقيقتهم هم أنفسهم. لذا، فلا يجب أن تدع هذا يحدث لك. لذلك فأنت المسؤول عن اتخاذ القرار الصحيح بشأن تلك الوظيفة. فمقابلة التوظيف ليست هى الوقت المناسب لك لأن تصبح «شخصا آخرا» بانشغالك في انتحال دور «المتقدم الجيد» - والذي لا يعبر عن حقيقتك الفعلية. ويجب أن تكون سلوكياتك فى المقابلة مثلها مثل ملخّص السيرة الذاتية الذى تقدمه ، بمعنى أنه يتوجب عليك

توصيل«الإنفراد فى شخصيتك »بشكل واضح إلى أرباب الأعمال. فهذا هو الوقت الذى يتوجب عليك تقديم أفضل ما لديك ومن خلال عملية دراستك لكل من الوظيفة - وربّ العمل وبشكل متزامن.

«قم بالتأكيد على الأمور الجيدة فى شخصيتك - واذكر النماذج التى تعد مثالا لتحقيقك للنجاحات فى عملك».

ونحن سنؤكّد في كافة أرجاء هذا الكتاب على أهمية الإقلال من تخوّفك، والرفع من توقعاتك، والتركّيز على الغرض الرئيسي من المقابلة - بتبادل المعلومات - الأمر الذي سيساعدك على صنع قرار مهنى غاية فى الأهمية بالنسبة لك، بالإضافة إلى مساعدة ربّ العمل في القيام باتخاذ قرار توظيف مهم بالنسبة له.

جهز «أفضل ما عندك» :

إن المهارات المتعلقة بالإجابة على الأسئلة وكذلك توجيهها من طرفك ، و كيفية إتمام إجراء مقابلة ناجحة - كلها أمور لا يمكن اكتسابها عن طريق قراءة كتاب فى يوم وليله. فهي مهارات اتصال قد تكون تمتلكها فعلا ،و لكن يحتمل أنك لم تستعملها لفترة من الزمن. وما يتوجب عليك فعله هو أن تعيد التركيز وأن تشحذ تلك المهارات فيما يتعلق بفهمك الواضح لكيفية إدارة عملية المقابلة ،وما الذى يتوقّع منك للقيام به في هذه الحالة.

يجب عليك الاستعداد بشكل جيد لكلّ أنواع الأسئلة التى من المحتمل أن توجه إليك، بالإضافة إلى تحديدك لعدّة أسئلة من التى ستحتاج لتوجيهها بخصوص صاحب العمل. ويتضمّن هذا التحضير كلّ شيء من توقّع لبعض أنواع الأسئلة والإبقاء على «موقف إيجابي» من جهتك بإظهارك أسلوبا معيّنا فى الإجابة على الأسئلة، وكذلك تقديم محتوى إيجابي يكون متضمنا لأجوبتك.

فيجب عليك أن تكون صادقا في كلّ شيء تقوله وتعمله. وهذا لا نعني به على الإطلاق أنه يتوجب عليك أن تكون ساذجا أو غبيا في الأمور التى ستذكرها أمام

مسؤولي التوظيف ، معترفا بمواطن ضعفك أمامهم. إذا ، فأنت ستحتاج للتشديد على الأمور الجيدة الخاصة بك -و مواطن قوتك وإنجازاتك - وأن تذكر لهم بعض النماذج التي تحدد وتدعم نجاحك. هذه ما يتوجب عليك أن تركّز عليه عندما تستعدّ للمقابلة - أن تقدّم أفضل ما لديك إلى أرباب الأعمال الذين يهتمّون بتوظيف «مواطن قوتك».

وبدون مثل هذا النوع من التحضير، قد لا تكون قادرا على تقديم أفضل مالديك إلى ربّ العمل. فحلقك الجافّ، ويديك المتعرّقة، وركبك التى تصطك ببعضها ،كلها تكون مرحلة مركزية قد ترتكب خلالها العديد من الأخطاء فى المقابلة، والتى من شأنها أن تحول بينك وبين أن تحوز إعجاب ربّ العمل ، أوقد تحول بينك وبين اكتسابك للمعلومات المفيدة لك. كل تلك الاضطرابات ستكون من سوء حظك، خاصة بعد أن قطعت هذا الشوط الطويل لتصل إلى تلك المقابلة. ومهما كان ما ستقوم به، فلا تقصر أبدا مع نفسك من حيث عدم قيامك بالاستعداد الجيد للأسئلة المحتمل توجيهها لك فى المقابلة .

ستحتاج أن تجيب على الأسئلة ، وأن توجه الأسئلة بنفسك .

هذا الموضوع محور هذا الكتاب - يعلّم شحذ مهارات الاتصال التي تمتلكها فيما يتعلق بموقف المقابلة ، وعملية المقابلة على حد سواء. فأنت سوف تتعلّم كيفية تقديم أفضل مالديك إلى أرباب الأعمال. وسنريك كيف يمكنك أن تقوم بانتقال سلس من استعراضك لسيرتك الذاتية انتقالا إلى عرض العمل. فأنت ستجيب وتوجه الأسئلة التى ليست فحسب من شأنها أن تبهر أرباب الأعمال ، بل إنها ستولد معلومات مهمة تساعدك في التقرير حول ما إذا كانت هذه الوظيفة في الحقيقة تمثل العمل« المناسب» لك.

دعونا نكون واضحين تماما حول أمور لا يدور هذا الكتاب حولها. فهو ليس كتابًا عن كيفية توليك زمام المقابلة ، وإدارتك لدفتها. فذلك إما أن يوصف على أنه عجرفة منك أو أن يوصف بأنه شيء غير مستحب، أو كلاهما. فهو ليس كتاب على كيفية استعراض البدلات الصوفيه أمام ربّ العمل معلنا بملابسك هذه وصول « ملابس النجاح » وبعد ذلك تقوم بوضع الجمل والعبارات « المعلّبة » والمتراصة فى إجاباتك على الأسئلة. فمن يقوم بذلك سيكون مخادعا وغبيا.

وهذا ليس كتابا حول كيفيه التلاعب بالمسئول عن المقابلة بذكاء من أجل تحقيق مآربك. لأن ذلك سيعد من الأمور اللا أخلاقية، وهو يفترض أن من يدير اللقاء غبيا، وهذا الأسلوب لا ينجح فى الغالب .

يدور هذا الكتاب عن بعض الاتصالات البالغة الأهمية فى حياتك. فلو أبليت بلاء حسنا في المقابلة التى تستمر من ٣٠ - إلى ٦٠ دقيقة ، فإن هذا سوف ينعكس عليك بعدّة نتائج إيجابية وعلى مستقبلك المهني . فبالإضافة إلى حصولك على صفقة ماليه متمثلة فى راتب لطيف، فهو سيؤدّي بك إلى عمل تحسن أداءه ، وتستمتع به - وهو غاية ما يتمناه المرء لمستقبله المهني.

اخلق « قوّة خاصة» لمقابلتك

يمكنك أن تكتسب قوّة من شأنها تحويل تخوّفك من المقابلة إلى التوقع أو التكهن بمجريات ونجاح المقابلة. وفي الفصول التالية سنشاركك فى التعرف على أسرار المقابلة الناجحة. ونحن سنركّز على علاقتك بربّ العمل - وما يحتاج كلاكما عمله من أجل الوصول إلى ترتيبات مقنعة بشكل متبادل بينكما، على أمل أن يودي ذلك بكما فى نهايه إلى إنشاء علاقة طويلة المدى تحوز رضاكما على كلا الصعيدين - المهني والشخصي .

إن مفهومنا حول هذا الموضوع بسيط جدا. وسنبدأ بك- كمتقدم للمقابلة - وسنمر بك مباشرة من خلال «عملية المقابلة»، من بدايتها حتّى نّهايتها. وتتوالى الفصول في هذا الكتاب بترتيب يتوافق مع نفس ترتيبات المقابلة الشخصية - و كذلك بسلسلة من الأسئلة المختلفة التى ستوجه إليك فى المقابلة والتى ستحتاج للإجابة عليها، ثم سلسلة أخرى من الأسئلة التى ستقوم أنت بتوجيهها شخصيا.

وسنبدأ في الفصل الثاني، « بأنواع المقابلات» وأساليبها، وبتحليل حالة المقابلة - وأنواع المقابلات التى من المتوقّع أن تواجهها، بالإضافة إلى الهيكل الخاص بمقابلات التوظيف. ونحن نعتقد أن معظم تخوّفك سيكون متعلّقا بهذه الأسئلة الهيكلية. وسوف يتضمن كتابنا قسمًا من تقنيات وأساليب الاستجواب السلوكية ؛لأن العديد من مقدمي طلبات التوظيف أقروا بأن غالبية الأسئلة التى توجه إليهم تكون ضمن هذه السلسلة من

الأسئلة الجديدة نسبيا. فكلما كانت لديك معرفة أكثر بأنواع الحالات التى من المحتمل أن تصادفها في المقابلات، كان استعدادك جيدا للإجابة على الأسئلة وكذلك توجيهك لأسئلة خاصة بك على المستويين - اللفظى ، وغير الفظى.

وفى الفصل الثالث - سنذكر الأخطاء، والاتجاهات، والمصادر، وسنركز على الأخطاء الفادحة الرئيسية التى يرتكبها العديد من الباحثين عن الوظائف والتى ذكرها لنا العديد من أرباب الأعمال ، إن هذه الأخطاء يمكنها أن تعيقك بسهولة عن تحقيق أهدافك المهنية فى المستقبل.

كما يتفحص الفصل اتجاهين رئيسيين للمقابلات بالإضافة إلى استعراض لعدّة طبعات رئيسية ومصادر إلكترونية من شأنها المساعدة على إعداد أي شخص لاجتياز مقابلات التوظيف بفعالية.

وسنستعرض في الفصل الرابع، والخامس (المبادئ الرئيسية للمقابلة، ونظرنا بمزيد من الاهتمام والتركيز على مجموعة شاملة من قواعد المقابلة ، التى تشكل بدورها قاعدة أساسيه للمقابلة الفعّالة. هذه النصائح ستتجاوز أكثر من كونها فقط مجموعه من النصائح المفيدة، أو التجارب العامة، أو المعرفة البديهية، أو المنطق المنظّم. بل إنها تستند بشكل أساسي على الأبحاث والخبرات، فهي مجموعة متكاملة بشكل جيد من المبادئ التي تحدد كيفية الاتصال الفعّال في أكثر الإعدادات المهنية والاجتماعية. وستغطّي مبادؤنا ثلاثة مراحل متميّزة للمقابلات التى من المحتمل أن تجابهها أثناء بحثك عن العمل:

عند التعامل مع هذه المبادئ مجتمعة، فهي تشكّل إستراتيجية واضحة المعالم لإجراء مقابلة عمل ديناميتية (رائعة). وستكون تلك المبادئ هى تذكرتك لإجراء مقابلة ناجحة.

في الفصل الخامس، كن مستعدّا، فسوف نفحص الخطوات المهمة فى التحضير للمقابلة التي ستتجاوز مجرد التدرب على تكوين الأجوبة والأسئلة. فسوف تتعلم الإستراتيجيات وتعلّم كيف تتكهن بسيناريوهات المقابلة ، ولهذا يعد هذا الفصل غاية فى الأهمية لأنه يعدّك للانتقال إلى مقابلة العمل الفعلية.

. التحضير للمقابلة

. مواجهات المقابلة

. متابعات المقابلة

نحوّل انتباهنا إلى بعض التفاصيل الصغيرة فى مقابلات التوظيف - من خلال استعراض أسئلة وأجوبة معيّنة. واستنادا على مبادئنا الخاصة بالمقابلة الفعّالة، سنقوم في الفصل السادس - المخصص للإجابة على الأسئلة - بفحص المكوّنات الشفوية (اللفظية) للمقابلة - فنّ الكلام - والأسئلة الأكثر شيوعا فى استخدامها من قبل مسؤولي التوظيف ممن يديرون المقابلات. وسيلي كلّ سؤال أمثلة على إستراتيجية للإجابات الديناميتية القوية التى من شأنها إثارة إعجاب من يدير المقابلة بالإضافة إلى أنها ستولّد معلومات مفيدة لأغراض اتخاذ القرارات.

وفي الفصل السابع - اظهر نفسك بشكل (غير لفظى) - نتّجه إلى أمر مهم جدًّا ولكنه عنصر يتم تجاهله في أغلب الأحيان في المقابلة الفعّالة - وهى المكوّنات غير الفظية للمقابلة. ومرة أخرى ، واستنادا على مبادئنا التى أرسيناها في الفصل الرابع، سنناقش الأمور « المرئية» مثل مظهرك الشخصي عند حضورك للمقابلة ، وهو من الأمور التي تعتبر غاية فى الأهمية من حيث تشكيلها لقناة مهمة أخرى للإجابة على الأسئلة فى المقابلة. هذه المكوّنات «غير الفظيه» تؤثّر على الإجابات الخاصة بأسئلة المقابلة وبشكل ثابت .

و في الواقع ، فهى تجيب على العديد من الأسئلة غير الفظية التى يفضل من يجرى المقابلة في أغلب الأحيان ألا يسألها؛ لأنها قد تكون أسئلة غير مشروعة، أو أنها قد تكون من نوعية الأسئلة غير المهنية ، أو أن تتضمن الإحراج سواء فى توجيهها أو الرد عليها. لذا، فمن الضروري أن تكون مدركا لهذه اللغة الصامتة بحيث تأتي رسائلك غير الفظية فى شكل مناسب قدر الإمكان. وسوف نشرح لك كيف يمكنك القيام بالاتصال على هذا المستوى بدون أن تنطق بكلمة واحدة. وقد تفاجأ عند اكتشافك بأن إجاباتك غير لفظيه فى المقابلة على الأسئلة يمكنها أن تكون أكثر أهميّة أحيانا من أجوبتك الشفوية أو اللفظية! الفصل السابع يتناول العديد من مثل تلك السلوكيات الهامه فى المقابلات .

الفصل الثامن - يتناول الأسئلة التى يتوجب عليك توجيهها - أي وكأنك ستدير

الطاولة أو المكتب الذى تجلس أمامه فى المقابلة – لأنـه سيحين دورك فى توجيـه الأسئلة . وينتقل هنا التركيز فى الأسئلة عن شخصك أنت ليتحول إلى أسئلة تتعلّق بالعمـل وربّ العمل. وكما أنك ستجيب علـى الأسـئلة كمطلـب رئيسي أثنـاء إجرائـك لمقابلـة العمـل، فأنت أيضا يجب أن تستعد لتوجيه الأسئلة بدورك.

فلا شك أنك تحتاج معلومات حول الوظيفة وعـن ربّ العمـل. وسـوف تحصـل علـى البعض من هذه المعلومات من خلال ردك على أسئلة الشخص الذى يـدير المقابلـة معـك، لكنّك يجب أن تستعدّ بمجموعة من الأسئلة التي تعبر عن أولويـات اهتماماتـك. ويتوقّـع من يجري لك المقابلة بأن تتسم أسئلتك بالـذكاء بشـكل يعكـس مـدى اهتمامـك بالعمـل ، وحماسك لربّ العمل.

في الحقيقة، لما اكتشفت أمورا أكثـر حـول الوظيفـة واهتمامـات الإدارة، كلـما اسـتطعت التركيز بشكل أفضل فى ردودك لتتناسب مع احتياجات تلك الإدارة . ويتميّز هـذا الفصـل بالأسـئلة العديـدة التـي يتوجـب عليـك أن توجههـا مـن خـلال عمليـة مزدوجـة إحـداها يتعامل مع إثارة إعجاب المقابل والأخرى جمع معلومات مفيدة لك.

الفصل التاسع : يتحـدث عـن (المتابعـة، المتابعـة، المتابعـة) – وهـو اسـتكمال لفحصـنا لعدد من الإجابات «الديناميتية» على أسئلة المقابلة. هذا الفصل هو فصل العمل الحاسم. فهنا سوف نظهر لك العديد من المبادئ المهملـة فيما يخص البحـث عـن العمـل – وطـرق المتابعة الفعّالة للمقابلة . وهى تستند على أمور بديهية بسيطة مفادها: أنت لن تحصـل علـى عرض العمل حتى يتخذ صاحب العمل إجراء فى الفترة التى تعقب توجيه الأسئلة إليك وإجاباتك عليها من خلال المقابلة. فهناك أشياء معينة يمكنك القيام بها لمساعدة الشخص فى الوصـول إلى قـرار، بـدأ مـن المكالمـات الهاتفيـة إلى خطابـات الشـكر. وسـوف نعرّفـك بأفضل الطـرق للمتابعـة ، كـما سـنزوّدك ببعض الحـوارات الهاتفيـة ونـماذج مـن خطابـات الشكر التى يتوجب عليك إرسالها لهم.

وسيتضمن الفصل العاشر – (١٠١)إجابة يجب عليك صياغتها بشكل جيد لتجيب بها على أسئلة المقابلة– حيث سـنقدم لـك قائمـة دقيقـه و شـاملة لعينـة مصـنفة مـن أسـئلة

وإجابات المقابلة الـ١٠١ التى أوردناها في كافة أنحاء الكتاب ،بالإضافة إلى تزويدك بتوجهات مفيدة حول أفضل الطرق لإدارة الإجابات على كلّ الأسئلة. إنّ الفصل سيتم تنظّيمه بالشكل الذى يسمح لك بأن تراجع بعض الأسئلة الهامة المتعلقة بمقابلة العمل ، والإستراتيجيات المقترحة للإجابات استنادا على المبادئ الـ٤٥ التى أوردناها في الفصل الرابع.

فإذا كنت تحتاج للاستعداد لمقابلة عمل قريبا بعد بضعة أيام فقط، فإن هذا الفصل سيساعدك في أن تصبح منظّما وبشكل سريع.

تشكل هذه الفصول فى مجملها، برنامجا مكثّفا في مهارات مقابلة التوظيف الفعّالة. فيجب عليك أن تكمل هذا الكتاب ابتداءً وقبل مشوار بحثك عن العمل. وعلى أية حال، فإنه لو كانت مقابلة التوظيف وشيكة، وأمامها يوم أو اثنان فقط! فنحن نوصيك بالتركيز بقوة على الأخطاء ومبادئ المقابلة التى لخّصناها لك في الفصلين الثالث والرابع من هذا الكتاب . فهذه العناصر تؤكّد على موقف وتوجه معيّن تحتاجه للتقدم بثبات طوال المقابلة بالإضافة للفترة خلال مرحلة المتابعة. ستساعدك المبادئ على صياغة الإجابات على العديد من الأسئلة القياسية للمقابلة والتى ستحتاج للتعامل معها دون أن يبدو عليك أنك قد قمت بالتحضير لها من خلال بعض «الأجوبة المعلّبة». كما ستساعدك تلك المبادئ أيضا للتعامل مع « اللغة السرية» اللازمة لنجاح المقابلة.

مهما فعلت، لا تحاول الإجابة على أسئلة مقابلة العمل بإجابات »معلبه» أو جاهزة الإعداد - فقيامك بذلك قد يثير الأسئلة حول صدقك ونزاهتك!

تجنب الإغراءات السهلة

هناك كلمه للتحذير قبل أن تمضي قدما فى هذا الكتاب. فمهما فعلت، لا تحاول أن تذكر إجابات تبدو وكأنها «معلّبة» فى ردودك على أسئلة . استسلام إلى مثل هذا الإغراء سينتج عنه نتائج سلبية قد تضر بك. فمن المحتمل إن قيامك باتباع هذا المفهوم سوف يبعد عنك من يدير تلك المقابلة والذي قد يظن بأنّك أقل انفتاحا ؛ وهو حتى قد يثير أسئلة حتى حول أمانتك ونزاهتك. وبالإضافة إلى ذلك، فقد يتناقض اتصالك غير اللفظى (الحركى) بالرسائل التى تنوى توصيلها على المستوى الشفوي «المعلّب». ونحن نعني بهذا أن هناك «لغة لحركة جسمك» والتى يجب أن تكون متوافقة مع الألفاظ التى تتفوه بها بحيث يكون كلاهما متسق مع الآخر.

ومن ناحية أخرى، فإن أمثلتنا على الأجوبة الفعّالة في الفصل الرابع ، نقدمها لك بشكل يساعد على توضيح وتقريب المبادئ التي من شأنها أن ترشدك من خلال كلّ خطوة لعملية مقابلة التوظيف - والتحضير لها، والتقديم، والمتابعة.

* اختر المصادر المناسبة

هذا الكتاب يضع فى أولويات اهتماماته كيفيه التعامل مع الوظائف الحساسة وتوصيل المعلومات المهنية إلى أرباب الأعمال في مقابلات التوظيف التى تكون وجها لوجه . ففي كلّ سنة ، يبحث الملايين من مقتنصي فرص العمل عن الكتب الخاصة بالتخطيط المهني طلبا للمساعدة. ويبدأ الكثير منهم بكتاب عامّ عن المقابلات الشخصية ثم يبحثون عن كتب لإعداد السيرة الذاتية وكتب أخرى عن المقابلات. وقد يبدأ آخرون بكتاب عن السيرة الذاتية ويتبعونها لاحقا بأنواع أخرى من كتب عن مصادر الوظائف، بما فى ذلك الكتب التى تتحدث عن كيفيه كتابه الخطابات وكتب أخرى عن الشبكات. و البعض يذهب مباشرة إلى برامج البرمجيات بأنواعها أو زيارة المواقع المختلفة على الإنترنت التي تختص بإعداد السير الذاتية والتحضير لمقابلات العمل.

فإذا كان هذا الكتاب بين يديك يمثل أول مرشد لك تستعين به من أجل التخطيط لمستقبلك المهني، فقد تريد استكماله ببضعة كتب رئيسية أخرى. وهناك العديد من هذه

الكتب متوفرة في مكتبتك المحليّة أو يمكنك أن تطلبها مباشرة من دار مطبوعات (إمباكت Impact Publications) (انظر قسم « المصادر المهنية» فى الصفحات ١٧٨ - ١٨٣ في نهاية هذا الكتاب). أغلب هذه المصادر والمئات من المصادر الأخرى ستجدها متوفرة من خلال القسم الخاص بالكتب المهنية الذى ستجده تحت اسم «career Store» على الإنترنت على العنوان التالي: www.impactpublications.com.

ويتضمّن موقع (إمباكت) موضوعات جديدة أيضا، أشياء خاصة باسم specials، وكتالوجات قابلة للتحميل، ونصائح للبحث عن العمل لإبقائك على اتصال بآخر المعلومات والمصادر المهنية. كما يمكنك أيضا أن تطلب نسخة مجانية عما هو جديد وساخن بالإضافة إلى النشرات المهنية وذلك بإرساله لظرف مختوم ومعنون ذاتيا إلى العنوان التالي:

IMPACT PUBLICATIONS
ATTN: Free Career Brochure 104 9-N Manassas Drive
Manassas Park، VA 20111 -5211

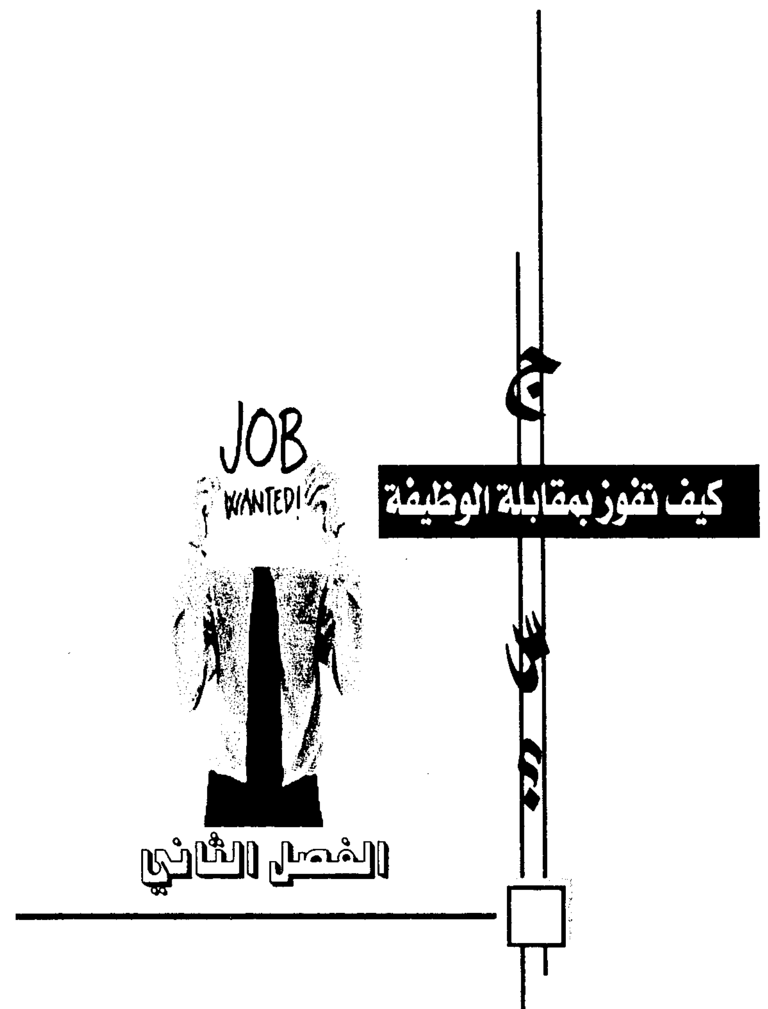
* ضع «ديناميتا» فى مقابلاتك :

مهما كان ما ستفعله، تأكّد بأنك تكتسب، وتستعمل، وتتذوق ثمار الإجابات الديناميتية على أسئلة المقابلة. فيجب أن تذهب إلى مقابلة التوظيف ،إنت مجهّز بالمعرفة الضرورية والمهارات لتكون أكثر فاعلية في توصيل مؤهلاتك إلى أرباب الأعمال من جهة، وأن تحصل على المعلومات المهمة عن كلا من الوظيفة وصاحب العمل الذى أنت بصدده. فستكتشف سريعا، أن سوق العمال ليس مكان مناسبا للانخراط في الأمنيات. فهو سيكون أحيانا بعيدا عن الأمور الشخصية، و تفريغ للـ (أنا) بداخلك، وهو مكان عديم الرحمة عند ارتكاب الأخطاء.

وهذا المكان يمكنه أن يكون في أغلب الأحيان رحلة تعاني فيها من الضغوط عبر واد من الرفض حيث يمكن أن تفقد أحد أصولك الأكثر أهمية المتمثل في - احترام ذاتك. ويتطلب النجاح في سوق العمالة الصعب هذه الأيام المهارات التنظيمية القوية ، وصفاء

التفكير، والإستراتيجيات الفعّالة. وفوق كل شيء، يكافئ سوق العمل هذا الأفراد الذين يستمرون في تطبيق كلّ خطوة بحث عن العمل بحماس، وإصرار عنيد، والقدرة على التعامل مع الرفض. ولعلك سوف تكتشف قريبا هذه القوّة وتدمجها في إجاباتك الدنياميتة الخاصة بردودك على أسئلة المقابلة. وإذا فعلت هذا، فلا شك أنك ستفوز بمقابلة العمل بشكل أسرع من معظم الباحثين عن الوظائف، بما في ذلك كفاءتك!





الفصل الثاني

نصائح عن المقابلة وأساليبها

يتحدث كل من الباحثين عن الوظائف ، والأشخاص الذين يسدون النصائح على حدّ سواء عن « مقابلة التوظيف » كما لو أنها كانت كيانا واحدا - هي دائما نفس المقابلة - لا تتغير، مع نفس النوعية من الأشخاص ، ومع مجموعة واحدة من التوقّعات سواء من ناحية من يجري المقابلة، أو للشخص المتقدم للمقابلة.

وفي الواقع، يصادف الباحثون عن الوظائف العديد من الأنواع المختلفة للمقابلات بالإضافة إلى المقابلات المتعدّدة التى تتم مع عدّة أفراد في المنظمة الواحدة. والعديد من المتقدمين للمقابلات يفاجؤون باكتشافهم أنّ مقابلتهم لم تأت حسب التوقعات التى أخبرهم بها الغير، ويتضمن ذلك العديد من الأسئلة التى كانوا قد استعدوا للإجابة عليها . ومما يدعو للاستغراب، أن هناك تغييرات ديناميكة شخصية مرتبطة بتغيير المتقدم للوظيفة ، كما أن تلك التغيرات مرهونة أيضا بالتغيرات فى الموقف، وتصبح بذلك كلّ مقابلة مختلفة عن سابقتها.

المواقف المتغيّرة :

تتضمّن المقابلات متغيّرات عديدة - مثل أهداف من يجرون المقابلات والمتقدمين لها، الشخصية، المفاهيم؛ أنواع المقابلة؛ إعدادات المقابلة؛ أساليب توجيه الأسئلة؛ وهيكل أو تركيبة المقابلة. وبما أن كلّ من هذه المتغيّرات من شأنه التأثير على كل من أجوبتك / وأسئلتك، ونتائج المقابلة يجب عليك أن تكون مدركا للحالات المتغيرة للمقابلة ،وأن تتعامل مع كلّ متغيّر بأفضل أسلوب محتمل.

فبينما يتوقّع العديد من المتقدمين للمقابلات من مسؤولي التوظيف أن يكونوا في مقعد السائق - مسيطرين ومؤهّلين وواثقين وأذكياء - إلا أنه في حقيقة الأمر ، فالكثير ممن يجرون تلك المقابلات لم يتلقوا تدريبا على إدارة المقابلات، ناهيك عن مقابلة الموظفين. فهم قد يكونون مترددين أو غير واثقين من أنفسهم، ويسألون العديد من الأسئلة التي قد تكون غير ذات علاقة بالوظيفة قيد النّظر، أو ببساطة فقد يقومون بإعادة صياغة وذكر لمعلومات تحتويها السيرة الذاتية لمقدم الطلب.

فإذا كان من يجري المقابلة من خارج قسم شؤون الموظفين، فهو قد يجري المقابلات

بشكل غير منظم. وإذا كان من إحدى وحدات التشغيل، فهو قد ينظر إلى الوقت المستهلك فى إجراء المقابلة على إنه إضاعة للوقت الثمين الخاص بالعمل المنوط بهذا الشخص أداءه فى المنظمة التى يعمل بها.

وهو قد يشعر بشيء من الانزعاج الشديد أيضا - جراء إدارته للمقابلة - والتى يدرك بأنّه ليس لديه خبرة كبيره بها. وبمعنى آخر، فهو أبعد ما يكون عن مقعد السائق. وفي الحقيقة، فيجب عليك أن تساعده من خلال المقابلة! وبالرغم من أن هناك عدّة أنواع مختلفة للمقابلات ، وأن كلّ مقابلة تكون مختلفة عن المقابلات الأخرى، إلا أنه هناك أمورا مشتركة ومتشابهه لكلّ نوع من أنواع المقابلات، والتى تستوجب على الشخص بأن يكون قادرا على تطوير مجموعة من التوقّعات التي ستكون ذات فائدة له.

تتضمّن مهارات المقابلة أكثر من مجرد تعلم بعض الإجابات المناسبة للرد بها على الأسئلة المتوقعة للمقابلة.

دعنا نصف حالة المقابلة بنظرة شموليه. فلقد قمنا بضم عدّة أنواع المقابلات بالإضافة إلى من كانوا يديرونها، وكذلك أهداف المتقدمين للمقابلات، والإعدادات المختلفة للمقابلات، وأساليب توجيه الأسئلة، وتركيبة المقابلة التى ستصادفها فى الغالب. هذه المتغيّرات تم تلخيصها والربط فيما بينها فى الرسم التخطيطي بالأسفل.

هذا الفصل يجب أن يساعدك على التمييز بين أنواع ساحات اللعب التي ستصادفها على الأغلب مع أحد أرباب العمل الفرديين أو مع العديد من أرباب الأعمال المختلفين.

وستكتشف سريعا أن مهارات المقابلة تتضمّن أكثر بكثير من مجرد تعلم كيفيه الإجابة بشكل مناسب على الأسئلة المتوقّعة للمقابلة. فعلى أقل تقدير يجب أن تهيّئ نفسك لمصادفة العديد من الأنواع المختلفة للإعدادات فيما يختص بالمقابلات، والذى قد يتضمّن أيّ شئ بداية من الخروج بسرعة من حمامك من تحت الدش للرد على مكالمة هاتفية والتي

قـد تتحـول بشـكل مفـاجئ إلى اتصـال يـدعوك للحضـور إلى مقابلـة للتعـرف عليـك وتفحصك فيها يعرف باسم « مقابله الفحص screening interview » ، كما قد يتطور بك الأمر لتتقابل مع عدة أشخاص يجرون معك تلك المقابلة فى فترة زمنية قد تصل إلى ساعتين مـن الضـغوط. كـما أنـك أيضـا يجـب أن تسـتعدّ لأسـاليب توجيـه الأسـئلة (الاستجواب) المختلفة بالإضافة إلى التركيبة العامة للمقابلة وانسيابيتها. هـذه المتغيّرات من شأنها أن تتنامى وتؤثّر على أهـدافك وأهـداف مـن يجري المقابلـة . ويمكنـك أن تـترك تأثيرا مهما على نتيجة المقابلة الذي يذهب بعيدا وراء محتوى المقابلة من الأسئلة والأجوبة.



المتغيرات – حالة المقابلة

أهداف من يدير المقابلة:

- *البحث عن مؤشرات تدل على الخبرة والكفاءة
- * الدوافع
- *المهارات الشخصية الذاتية
- *مهارات اتخاذ القرار
*مدى الرغبة
- في العمل
- *الشخصية
- والجاذبية

أنواع المقابلات*

- الفحص
- الهاتف
-. الفيديو كونفرانس
- وجها لوجه
-واحد على واحد
- مجموعة
-. إلكترونية

الاختيار/ التوظيف

- واحد لواحد
- متتابع
- متسلسل
- لجنة
- مجموعة

أساليب الاستجواب

- مباشر
- غير مباشر
- تحت ضغط
- فحص/ اختبار

*إعدادات المقابلة

- الهاتف
- المنزل
- المكتب

* وجها لوجه

- المكتب
- المطعم
- المناسبات الاجتماعية
- المطار
- المنزل

شكل المقابلة

- مفتوحة
- تبادل المعلومات
- مغلقة
- متابعة

أهداف المتقدم للمقابلة:

*جمع المعلومات والمعرفة بشأن الوظيفة وصاحب العمل والمنظمة

*إبهار من يجري المقابلات بشكل يكفي للفوز بالوظيفة

وضع المقابلة: الأنواع، الإعدادات، أساليب الاستجواب، والشكل

* أهداف وتوقعات من يجرى معك المقابلة

يتوقّع «المقابل» بأنّ مقدم طلب الذي تمت دعوته إلى المقابلة سيكون في أفضل حالاته - من حيث المظهر والسلوك. كما يتوقع منك أن تكون أجريت بحثا أساسيا عن الشركة وستكون قادر على كل من الإجابة على الأسئلة وتوجيهها ، والتى تتعلق بكل من مهاراتك وأهدافك ذات الصلة بالعمل الذي تتقدم إليه محل النّظر.

إن من يدير المقابلة يكون لديه بعض الأهداف التي يتوجب عليه إنجازها من خلال عملية المقابلة. فسوف يعمل على التحكم بالعديد من المتغيّرات التى تؤثّر على حالة المقابلة لكي يحقق تلك الأهداف.

أولا: يبحث من يدير المقابلة عن مؤشرات عن خبرتك كمتقدم للوظيفة ومدى كفاءتك - ومهاراتك و معلوماتك، وقدراتك المتعلقة بالوظيفة المتقدم لها . وبما أن تعليمك وخبرات عملك السابقة تعد من العوامل التي تكون مسجلة بوضوح فى سيرتك الذاتية التى قدمتها، فإن هذا يعني أنك تلائم المتطلبات الأساسية اللازمة لشغل الوظيفة وإلا فما كان يمكن أن تدعى إلى المقابلة. لكن صاحب العمل يريد الآن بعض التفاصيل الأخرى التي تتجاوز الدرجات التي كسبتها بالفعل، والوظائف التى شغلتها، والمهام التى أدّيتها - أوهي تفاصيل من شأنها أن تشير إلى ما يمكنك أن تؤديه لصاحب العمل في المنظمة التى يمتلكها.

ثانيا: يهتمّ من يدير المقابلة بمؤشرات عن دوافعك كمتقدم للوظيفة. إن خبراتك لها اعتبار مهم، لكن دوافعك وطاقتك قد يكونان من الأشياء التى تميزك عن الآخرين وتقربك أكثر من أن يتم توظيفك. فربّ العمل يريد أن يعلم أمورا حول إمكانيه تطويرك لنفسك وهل لديك ما يكفي من الدوافع لتتعلّم المهارات والأشياء الجديدة؟

ثالثا: إن مهاراتك الذاتية الشخصية هي أيضا محل اهتمام. لأن الشخص الذى يستطيع إنجاز العمل، ولكنه لا ينسجم مع إعدادات العمل، لن يعد موظفا ذا قيمه. لذا، فإن قدرتك على الانسجام مع زملاء العمل ليس بالشيء الذي يسهل التكهن به مقدما، لكنه من الأمور التى سيحاول من يجري لك المقابلة وضع تقييم له . فهو يريد أن يعرف مدى

تقبلك لفكرة الإشراف عليك؟ هل أنت قادر على إطاعة الأوامر من أولئك الذين يشغلون مواقعا وظيفية تؤهلهم لتوجيهك؟ كما أن توظيفك فى المسار الذي قد يؤدّي بك لأن تصبح فى موقع إشرافي ، فإن مهاراتك القيادية ستكون أيضا مهمة.

رابعا: إن قدرتك كمتقدم للوظيفة على اتخاذ القرارات وقدراتك على حلّ المشكلات سيكونان من الأمور الهامة جدا لك عند شغل العديد من المواقع الوظيفية. مثلا كيف ستتعامل مع الأمور التي تخرج عن العادة والتى قد تصادفها فى عملك؟

فهل ستكون قادرا على التمييز بين تلك الحالات حيث إنّ الإبداع يكون مطلوبا وما هي الإجراءات التأسيسية التى يجب أن تتبع؟ هلّ بإمكانك أن تتعامل سرعة مع إحدى الحالات بتحليل طبيعة القضيه وأن تتخذ القرار المناسب الذي يتضمن إجراءا يحوى مسارات بديلة للتعامل مع المشكلة؟

خامسا: في نفس الوقت يحاول الشخص الذي يجري معك المقابلة أن يتعرف على مهاراتك من حيث أدائك للعمل، ويضمن اندماجك فى النسيج المؤسسي، كما سيحاول أيضا أن يقيّم مدى اهتمامك الحقيقي بالعمل وبالشركة. هل تريد هذا العمل حقا؟ هل ستكون مخلصا وتكرس وقتك للعمل وتدين بولائك لرب العمل؟ أم إنك ترى هذا العمل كمجرّد محطة على الطريق إلى شيء أكبر و أفضل فى مكان آخر؟

سادسا: وبينما تظن أن أرباب الأعمال مهتمّون بشكل رئيسي بتقييم مهاراتك لأدائك لعملك، فستجد أنهم أيضا يهتمّون بشخصيتك أو كونك من الأشخاص المحبوبين ؛ لأن التجانس بين الموظفين من الأمور الهامة الأخرى فى العمل.

فالناس المحبوبون هم أولئك ممن يميلون إلى الانسجام مع الآخرين، ويمكن التعرف على ذلك من خلال أسئلة مثل: مامدى انسجامك مع من يجري المقابلة ؟ هل تجيد الاستماع ، هل تعليقاتك الشفوية واللا شفوية من النوع الإيجابي؟، هل لديك أسلوب لطيف وحماسي؟، هل تتميز بروح الدعابة وتبتسم بلطف للآخرين؟ أو إنك تميل لأن تكون سلبيا، أجوف، وفاترا؟ إن أرباب الأعمال يبحثون عن الشخصيات النشيطة الذين يميلون إلى بذل طاقتهم أيضا فى عملهم.

* أهداف وتوقّعات المتقدم للمقابلة

إن المتقدمين للمقابلات تكون لديهم أيضا أهداف معيّنة ذات صلة بالمقابلة. فأنت كمتقدم للعمل ستكون أهدافك الرئيسية منصبه على أن تحصل على معلومات حول الوظيفة، ومعلومات أخرى عن ربّ عمل، والمنظمة التى ستعمل بها ، كما أنك أيضا ستحاول إظهار مهاراتك، ومعلوماتك، وقدراتك بشكل يوحي بأنها ستلائم حاجات الشركة التى تتقدم للعمل بها. فأنت ستريد إثارة إعجاب من يجري لك المقابلة بما فيه الكفاية لكي يعرض الوظيفة. كما أنك تتوقّع من المسؤول عن المقابلة أن يبادر لتحديد شكل المقابلة، لكنّك تحتاج أيضا لتنظيم سلوكك بالأسلوب الذي يؤثّر على كل من وضع المقابلة والنتيجة النهائية.

وأكثر المتقدمين للمقابلات يكون لديهم معرفة قليلة بالأنواع المختلفة للمقابلات ، أو الأشكال والإعدادات المتنوعة التى تكون عليها تلك المقابلات. إنّ المعلومات في هذا الفصل تعمل على توفير قاعدة لفهم المقابلات المختلفة التي قد تكون بصددها ، ومن المؤكد أنها لا تتشابه أي مقابلة مع الأخرى، لكنّه يمكن تصنيف المقابلات بشكل يعمل على أن يحسّن فهمك فى حال ما صادفت وضعا معينا لم تحسب حسابه ، كما أنه سيوضح لك أركان «مقابلات التوظيف».

أنواع وأهداف المقابلات :

هناك نوعان أساسيان من المقابلات التى يجب أن يألفهما كل باحث عن العمل: المقابلة المعلوماتية ومقابلة التوظيف. وتنتج المقابلة المعلوماتية من عملية ربط من خلال شبكة اتصال بينك وبين الناس الذين لهم مثل اهتماماتك، حيث يمكنك الاتصال بالأشخاص الذين يكونون قادرين على أن يتشاركوا معك بمعلومات حول مجال توظيفك المحتمل . وعندما تتعرف على الأشخاص الذين من المحتمل أن يكون لديهم معلومات مفيدة لك، فسوف يتوجب عليك الاتصال بهم ومحاولة ترتيب مقابلات معلوماتية معهم. وكما يشير الاسم، فأنت لن تطلب عملا من هؤلاء الناس - فقط المعلومات والنصائح التي ستكون مفيدة لك لاحقا في بحثك عن العمل.

المقابلات المعلوماتية

إن هدفك من المقابلة المعلوماتية ستكون طرح المسائل حول أمور معينه مثل فرص عملك فى المجال «X» - سواءً كنت مبتدئا فى الدخول إلى هذا المجال من أوله أو كنت ستدخل إلى مستوى وموقع وظيفي محدد؛ كما أنك ستستفهم عن إمكانية التقدّم فى هذا المجال؛ وماهية التغييرات التى تطرأ على مثل هذا المجال والتى من شأنها التأثير على أمور هامة مثل الحاجة إلى التوظيف، المهارات الخاصّة أو الدرجات و الشهادات العلمية الضرورية للتوظيف؛ المشاكل الخاصّة التي تواجه الموظفين في المجال «X» ؛ مستويات الرواتب في منطقتك الجغرافية في مجال العمل «X» - سواءا المرتبات فى بداية التحاقك بهذا المجال أو التغيرات فى الرواتب كلما تقدمت قدما فى هذا المضمار لاحقا. فمن المحتمل أنك ستود أن تسأل أسئلة لأناس ينتمون إلى نفس مجال عملك وتخصصك حول الشركات المختلفة في منطقتك التي توظف العمّالة في نفس مجالك الوظيفي. وسيكون هدفك أن تكتشف بقدر ما تستطيع المزيد حول مجالك والمنظمات التي يتاح بها الوظائف - أو المنظمات التى يحتمل أن تتيح الوظائف في المستقبل.

وللمزيد من المعلومات حول المقابلات المعلوماتية، فقد ترغب بالاطلاع على كتاب آخر من مجموعه كتبنا وهو كتاب « مقابله من أجل النجاح Interview for Success، بالإضافة إلى كتاب »أفضل الإجابات من «هالدان» على الأسئلة الصعبة للمقابلات (من مطبوعات إمباكت).

Haldane's Best Answers to Tough Interview Questions

وبما أن المقابلة المعلوماتية هي نوع معيّن من المقابلات الذي تصبح فيه أنت من يجري المقابلة، فنحن سنذكر فقط هذا النوع من المقابلات بشكل مقتضب. ومع ذلك، فهو نوع مهم جدا من المقابلات من خلال بحثك عن الوظيفة بشكل عامّ؛ وفي الحقيقة، فهو قد يعد من النشاط الوحيد فى مرحلة البحث عن العمل الذي يتميز بكونه غاية فى الأهمية للاتصال بأرباب الأعمال المحتملين الذين قد يدعونك لاحقا إلى مقابلة توظيف. إن محور تركيزنا الرئيسي في هذا الكتاب، هو «مقابلة التوظيف» حيث تلعب دور الضيف فى عملية المقابلة بشكل أساسي بغرض الحصول على عرض للتوظيف.

* مقابلات التوظيف

قد تتخذ مقابلات التوظيف أشكالا عديدة. فإذا قادك بحثك عن العمل حضور العديد من المقابلات، فمن المحتمل أنك ستصادف أكثر من شكل للمقابلة ، إن شكل مقابلات التوظيف يمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين - مقابلات الفحص ومقابلات التوظيف/ التحديد.

مقابلات الفحص :

ويمكن إجراء مقابلات الفحص من خلال الهاتف أو وجها لوجه . وتعقد مقابلات الفحص من النوع «وجها لوجه» عادة في مكان مغاير لمكتب ربّ العمل. إن مقابلات الفحص قد تكون جزءا من النشاطات بما يسمى « معارض الوظائف» التى يمكن أن تعقد فى فندق أو مكان محايد آخر يشارك فيه العديد من أرباب الأعمال المحتملين، وتلك المعارض غير محددة بصناعة بعينها، كما تقوم الوكالات الحكومية والمنظمات غير الهادفة للربح بتنظيم هذه النوعية من المعارض.

ومعظم مقابلات الفحص التى تتم وجها لوجه تكون أيضا (واحد مقابل واحد) - بمعنى أن مقدم طلب توظيف واحد يتحدث مع مسؤول توظيف واحد. ومع ذلك، فبعض المنظمات التي تنهال عليها الطلبات لبعض المواقع الوظيفية، مثل شركات الطيران التى تطلب المضيّفات، فقد تتم المقابلة مع (من ٢٠-٣٠) شخصًا سويًا في نفس الوقت. وفي هذه الحالة، يكون ربّ العمل قادرا على استعراض المزيد من الأشخاص في أقل وقت مما لو قام بالمقابلات بشكل فردي لكل شخص منهم على حدة. وهؤلاء المتقدمون للطلبات الذين يتم استعراضهم بشكل جماعي يتم اختيار المناسبين منهم ودعوتهم فى مقابلات توظيف فرديه تعقد لاحقا.

إن مقابلات الفحص، كما يشير اسمها، تعطي أرباب الأعمال الفرصة لاتخاذ القرارات الأولية حول ما إذا كانوا يريدون مقابلة مقدم الطلب مرة أخرى. وهي تساعدهم فى تصفية الأعداد الكبيرة لمقدمي الطلبات إلى عدد صغير يسهل التحكم به أكثر لإجراء مقابلات توظيف وجها لوجه فى وقت لاحق. بمعنى آخر، فمقدموا الطلبات سيتم

تصنيفهم بالقبول أو الرفض لاعتبارات أبعد من مجرد مقابلات للفحص. لأن عروض العمل نادرا ما تكون نتيجة فورية لمقابلة فحص بمفردها .

إن مقابلات الفحص الهاتفية هى واحدة من أقل النماذج التى تلقى فهما من بين نماذج المقابلات. لأن العديد من مقدمي الطلبات يكونون غير مستعدين أو لا يفهمون الغرض من هذا النموذج، وهم يقومون بها بشكل سيئ. فالعديد من أرباب الأعمال يستعملون هذا الأسلوب من المقابلات الهاتفية هذه الأيام. فمثل هذه المقابلات تحقق كفاءة أكبر فى الوقت ، كما أنها ذات فعّالية كبيرة من حيث التكلفة ، وذلك لأنها تقلص العدد الكبير من مقدمي الطلبات عنه فى حالة المقابلات من النوع وجها لوجه .

فبينما قد تستغرق المقابلة الهاتفية من خمسة إلى عشرة دقائق فقط، تستغرق المقابلة بالمكتب حوالى السّاعة أو أكثر. كما أنّ المقابلة الهاتفية ذات تكلّفة فعالة خصوصا عندما يكون مقدمو الطلبات من خارج البلدة، حيث إنها توفّر النفقات عند استدعاء المزيد من الناس من أجل المقابلات التى تكون «وجها لوجه». وبما أنك يمكنك أن تتوقع قيام أرباب الأعمال بإجراء مقابلات الفحص بشكل كبير من خلال الهاتف لأن تكلّفه المقابلات فى ازدياد بالطرق الأخرى ، فإن هذا يجب أن يكون بمثابة دافع لك لكي تستعد عندما تسمع رنين جرس الهاتف. فإذا استلمت مكالمة هاتفية أولية من ربّ عمل، فافترض على الفور أنه يتم بأنّك قد تم اختيارك للقيام بمقابلة وجها لوجه لاحقا.

خذ هذه المقابلة الهاتفية بجدية مثلها مثل أيّ مقابلة من الأنواع الأخرى. فما تتفوه به فى هذه المكالمة والطريقة التى سوف تتحدث بها مع الطرف الآخر هو الذى سيقرّر احتمالية أن تتم دعوتك إلى مقابلة التوظيف الخاصة بتحديد مستواك لاحقا. إن تذكرك لهذا الأمر، سيدفعك لتجهيز هاتفك بكل ما تحتاجه من أجل الدخول فى مقابلة الفحص الغير متوقّعة تلك وبنجاح باهر.

فقم بتحضير ورقة، قلم، نسخة من سيرتك الذاتية ، مع نتيجة للتقويم (تحدد عليها النقاط الرئيسية بالتاريخ واليوم) عناصر أساسية. كما أنها ستكون فكرة جيدة أن يكون لديك قائمة بالمنظمات التي اتّصلت بها من خلال بحثك عن العمل؛ وقائمة بأسماء

الأشخاص الذين أرسلت إليهم بسيرتك الذاتية (أو تكلّمت معهم سابقا) ؛ وكذلك حافظة أو دفتر ملاحظات مسجل بها كلّ مراسلاتك الخاصة ببحثك عن العمل مرتبه حسب الحروف الأبجدية لأسماء الشركات.

ومع ذلك ، فلو تم الاتصال بك من خلال هاتفك الخلوي، فأنت فى هذه الحالة قد لا تكون قادرا على التعامل مع مقابلة الفحص وذلك لأسباب، مثل أن تكون في العمل، تقود سيارة، أو في اجتماع. لذا يمكنك الرد على تلك المكالمة بقولك « أنا فى اجتماع، هل يمكنني الاتصال بك خلال نصف الساعة». وبذلك سيكون عندك وقت التنظيم نفسك وأفكارك بشكل أفضل للتعامل مع مقابلة الفحص هذه. لذلك يتوجب عليك إبقاء كل العناصر الضرورية التي سيتحتم عليك استخدامها بقربك فى اي مكان تكون به استعدادا للمقابلة الهاتفية ، وذلك بوضعها فى كل الأماكن التى من المحتمل أن تتلقّى فيها تلك المكالمة من ربّ العمل المحتمل.

فإذا كنت قد أدرجت أرقام تليفوناتك فى كل من البيت وفى عملك فى ملخص سيرتك الذاتية أو فى الاستمارة، فمن المحتمل أن تستلم المكالمة فى أحد هذه الأماكن. فإذا كان ربّ عملك الحالي لا يعرف بأنّك ترتب بالبحث عن عمل آخر، وإذا لم يكن لديك مكانا خاصّا في مكتبك يمكنك من خلاله التحدث على حريتك على الهاتف، فقد يكون من الأفضّل لك أن تطلب من أرباب الأعمال المحتملين عدم الاتصال بك في مكان عملك الحالي . وبدلا من تلقيك تلك المكالمة فى مكان عملك، فيمكنك أن تطلب من المتصل أن تتّصل أنت به ثانية في وقت معيّن - يناسب ذلك المتصل - ويمكنك التحجج بأنك في منتصف اجتماع مهم. هذا سيعطيك وقت لتجميع أفكارك وإيجاد مكانا أكثر خصوصية يمكنك من خلاله تلقى مقابله الفحص تلك عن طريق الهاتف.

في هذه المرحلة، قد يطلب منك من يجري لك تلك النوعية من المقابلات توضيح بعض النقاط في ملخّص سيرتك الذاتية تتعلّق بخبراتك بالإضافة إلى الاستفسار حول توقّعاتك للراتب و كونك متاحا للعمل فى هذه الفترة: فعندما تذكر بأنّك لديك ' ستّ سنوات من الخبرة المتقدمة« فى مجال مراقبة الجودة بشركة ما ولتكن شركة XYZ' فماذا

يعني ذلك من ناحية عدد المستخدمين الذين تشرف عليهم؟ وكيف زادت مسؤولياتك ؟
هل أنت جاهزا للبدء بالعمل في خلال ثلاثة أسابيع أخرى؟

وماهي توقّعاتك لراتبك؟ إن مثل هذه الأسئلة الواقعية، تتطلب منك أجوبة واقعية سويّة مع بعض التعليقات الإيجابية ضمن سياق ردك .

على سبيل المثال، حاول وضع مهاراتك الإشرافية في بعض سياقات الأداء، مثل أن تقول « أقوم بالإشراف على ستّة أشخاص. ونحن تمكننا من تحسين نوعية المنتج ب٥٠ بالمائة، الذي أدّى إلى تقليل شكاوى العملاء بنسبة ٢٥ بالمائة أو أقل». وللإجابة على السؤال حول مدى كونك متاحا للعمل الجديد ، فإن ذلك متروك لحكمك. لكن تذكّر، فأنت يجب أن تعطي ربّ عملك الحالي إشعارا قبلها بأسبوعين على الأقل . وإذا كان العمل الجديد يتطلّب منك تحرّكا جغرافيا بشكل رئيسي، فقد تحتاج لوقت أكثر. ثم بعد أن تذكر ذلك يمكنك الإجابة على سؤال الإتاحة هذا بكلمه « نعم ،» وأنك ستحتاج لتصفيه بعض التفاصيل بكلا من ربّ عملك الحالي والمستقبلي. أما إذا قلت « لا ، » فأنت سوف تحقن هذه المقابلة بكلمة سلبية من شأنها أن تستثنيك من وضعك في الاعتبار في المرحلة القادمة. •

أما بالنسبة إلى توقّعاتك بالنسبة للراتب، فإن القاعدة هي أن ترجئ هذا السؤال حتى نهاية مقابلة التوظيف - بعد أن تعلّم المزيد عن موقعك الوظيفي الجديد وتستعرض قيمتك أمام أصحاب الأعمال. فلتكن إجابتك بقولك إن الأمر مازال «مفتوحا» عند هذه النقطة. وأنك تحتاج للتعرف أكثر عن موقعك الوظيفي. وإذا استمر من يجري معك المقابلة في إلحاحه حول هذا السؤال ، فقم بحركة دوران ووجه له هذا السؤال « ماهو مدى رواتبكم الحالي لمثل هذا الموقع الوظيفي لشخص يحمل نفس مؤهلاتي؟ » وإذا واصل الشخص إلحاحه وطلب منك أن تذكر رقمًا معينًا تحدده كراتب لك، فأذكر له مدى رقم تكون قد تعرفت عليه من خلال بحثك ،ويكون متوافقا مع معايير الرواتب في مجالك بالإضافة إلى توقّعاتك الشخصية حول هذا الأمر. فيمكنك أن تقول مايلي:« لقد كنت أتوقّع راتبا يتراوح من ٤٣٠٠٠ دولار إلى ٥٠٠٠٠ دولار . » ثم قم بدعم إجابتك

هذه على سؤال الراتب بالمعلومات التى حصلت عليها من خلال بحثك. فهذا ليس الوقت المناسب للجوء إلى الأمنيات.

ويمكن القول أن الشخص الذي يجري مقابلة الفحص يكون لديه هدف سلبي (بالنسبة لك كمقدم لطلب التوظيف) . فهو يريد تقليل عدد المرشّحين بقدر الإمكان لاعتبارات أخرى تتمثل فى إجراء مقابلات التوظيف/ التحديد بعدد أقل من المتقدمين ليسهل التعامل معه بشكل أكبر. ومن ناحية الأخرى، فإن هدفك سيكون منصبا على انضمامك للمجموعة النهائية للمرشّحين. لذا، فالذى سوف تقوله في مقابلة الفحص هذه سيكون مهما جدا في انتقالك إلى المجموعة المنتقاة من مقدمي الطلبات.

إنّ مقابلة الفحص الهاتفية هى فى الأساس لقاء شفوي، لكنّها تتضمّن العديد من المكوّنات اللا شفهية أيضا. لذا يتوجب عليك أن تتحدث بشكل مباشر، واستعمال القواعد اللغوية بشكل جيد،وتحدث من خلال جملٍ كاملة، وتفادى التباطؤ والحشو فى الألفاظ، كن حاسما وإيجابيا، وأضف الحماسة والطاقة إلى صوتك بالهاتف. فإذا كان صوتك يميل إلى أن يكون عالي النبرة عندما تتحدث على الهاتف، فحاول تخفيضه بعض الشّيء. فيجب عليك أن تبدو مثيرًا بشكل كافٍ حتى أن من يجري المقابلة سيرغب فى رؤيتك شخصيا. وإذا كانت قواعدك اللغوية سيّئة، وإذا بدوت له غير حاسم، وقليل الحماس، أو كانت نبرات صوتك عاليه تشبه صرير البابّ، فقد يقوم المسؤول عن المقابلة باستبعادك خارجا بغض النظر عما ستقوله فى ردّك على أسئلته وحتى لو كان ملخص سيرتك الذاتية يبدو شيقا. فهو سيتولد لديه شعور داخلي« بأنّه لا يريد مقابلتك لأنك فقط لا تبدو الشخص المناسب لهذه الوظيفة فحسب .

* مقابلات الغربلة الإلكترونية

هناك طريقة جديدة نسبيا لفحص مقدمي طلبات التوظيف تتمثل فى استخدام الأسئلة الإلكترونية لاستخراج المعلومات من مقدم الطلب قبل أن يجتمع بمسؤول التوظيف. ويتم الطلب من المتقدم الجلوس على إحدى أجهزة الكمبيوتر والردّ على سلسلة من الأسئلة التى سيتم تسجيل إجاباتك على الأسئلة إلكترونيا أيضا. مع ذلك

فهذا الأسلوب يكون مستخدما بشكل محدود في الوقت الحاضر، ومستعملاً أساسا فى الشركات الكبيرة فقط ، ولكنك قد تجابهها على أي حال. فإذا واجهت هذا الموقف، فسوف يكون تعاملك معه أفضل ، وأداؤك له أحسن لو كنت على علم بخلفية الموضوع وحقيقة ما يجري لك .

إن أرباب الأعمال الذين يستعملون هذه الطريقة يعتقدون بأن إجراء مثل هذا الغربلة الإلكتروني له فوائد عدّة. أولا، يقدم الحاسوب نفس الأسئلة وبالطّريقة نفسها بالضبط لكلّ مقدمي الطلبات ومن ثم يسجل الإجابات، لذا يتم استبعاد التعاملات بشكل شخصي فى هذا جزء المقابلة. ثانيا، يمكن للحاسوب أن يسجل ردودك بسرعة.

وإذا كانت عدّة أسئلة قد تم تصميمها بشكل يميز بشكل هادف بين الشخص الذي لا يردّ بأمانة عن طريق محاولته تزييف إجابته بطريقه معينه، فإن التسجيل الإلكتروني للإجابات سيميّز تلك التناقضات ، وفى النهاية ستكون هذه المعلومات متاحة إلى مسؤول التوظيف (البشري) الذي سيجري المقابلة وجها لوجه لاحقا. في بعض الحالات، تصمم البرامج لتوضيح التناقضات فى الإجابات وكذلك المعدل الزمني الذي تستغرقه فى الإجابة على الأسئلة، فإذا استغرقت وقتا طويلا جدا للإجابة على بعض الأسئلة ، فإن تلك الأسئلة التى تأخرت فى الإجابة عليها ستكون واضحة للآخرين من مسؤولي التوظيف.

إن المسؤول عن المقابلة و الذي سيجتمع بك بعد جلوسك على الحاسوب سيحاول بلا شكّ أن يركز على المناطق التى سجل فيها تضاربات فى إجاباتك - أو سيتوقف عند الأسئلة التى استغرقت وقتا طويلا أطول من المعتاد فى الإجابة عليها . وهو سيفترض بأنّك لربّما لديك بعض المشاكل أو شيء تخفيه في هذه المناطق. فإذا قرأت الفصول التالية فى كتابنا هذا الذى ستساعدك فى الاستهداء لأسئلة المقابلة وكيفيه تقدّيم ردودك بشكل أمين وصادق، وبأسلوب إيجابي رغم ذلك، فيجب أن تكون قادرا على التعامل بفعالية مع المقابلة التى ستكون وجها لوجه والتى تعقب مقابلة الغربلة الإلكترونية.

وبالرغم من أن العديد من أرباب الأعمال قد يقفزون أوليا على العربة ويتحرّكون إلى

ما يعتبرونه «منهج علم المقابلة الجديد التقدمّي» المتمثل فى - مقابلات الغربلة الإلكترونية - إلا أننا نعتقد أنه أسلوب قد يكون مشحونا بالمشاكل التي ستبطئ من استخدامه بشكل عامّ. فبالإضافة إلى التكلفة التى يتطلبها هذا النوع من المقابلات، والتي قد لا تكون مبررة للعديد من الشركات الأصغر، إلا أنها تبدو طريقة حديثة موازية للاختبارات الشخصية التقليدية.

قبل عقدين من الزمان ، كانت العديد من الشركات تستخدم الاختبارات باستخدام الورقة والقلم رصاص للوصول إلى الميزات الشخصية لمقدمي الطلبات. ولكن وبعد عدّة قضايا بالمحاكم التى لم يستطع أي من أرباب أعمال أن يثبتوا العلاقة فى مدى التطابق بين الاختبارات والوظائف التى يتم عرضها على أيّ من مقدمي الطلبات ، لذا ، فقد أسقط أرباب الأعمال استعمال أغلب هذه الاختبارات بكل هدوء. ويتوقع مصير مماثل ينتظر هذه الاختبارات الإلكترونية الجديدة.

* مقابلات التوظيف/ تحديد المستوى

عندما تنتهي من مقابلة الغربلة (هذا إذا كانت هناك مقابله من هذا النوع) - فسوف تمضي قدما بعد ذلك إلى المقابلات الحقيقية. فهناك خمسة أصناف أساسية لمقابلات التوظيف. و أيّ مقابلة لن تتجاوز إحدى هذه الأنواع أو قد تكون مكونه من مزيج لأكثر من نوع . وهذه الأنواع هي :واحد لواحد، متعاقبة، متسلسلة، لجنة، والمقابلات الجماعية.

- المقابلات واحد لواحد

يواجه أكثر المتقدمين للمقابلات من نوعية (واحد لواحد)، والمقابلات (وجها لوجه). حيث يجتمع مقدم الطلب وربّ العمل سويا ، عادة في مكتب ربّ العمل، ويجلسان لمناقشة مهارات مقدم الطلب، ومعلوماته، و قدرات ذات الصلة بالوظيفة. وفي وقت ما، عند نهاية المقابلة، فقد يناقشون اعتبارات خاصة بالراتب بالإضافة إلى المنافع الأخرى.

وبينما تتم مقابلة غربلة من قبل شخص ما من الموظفين في أغلب الأحيان - من المتخصصين وظيفيا فى هذه النوعية من المقابلات بحيث أنها تكون إحدى وظائفهم

الرئيسية - إلا أن القرارات بشأن التوظيف فى المراكز الوظيفية الأقل أو المتوسطة المستوى، يتم اتخاذها عادة من قبل مدراء الأقسام ، أما القرارات بشأن المراكز الوظيفية ذات المستويات العالية ، فهى سوف تتخذها الإدارة العليا . وإذا أجريت مقابلة التوظيف من قبل شخص ما ينتمي إلى نفس القسم الذي به الموقع الوظيفي المطلوب، فيمكنك أن تتوقّع أن من سيجري المقابلة سوف يسألك العديد من الأسئلة المتخصصة فى مجالك الوظيفي. إما أن كان من سيجري المقابلة من إدارة شؤون الموظفين، ستميل الأسئلة إلى أن تكون أكثر عموميه.

- المقابلات المتعاقبة

فى العديد من المواقع الوظيفية، خاصة الدرجات الوظيفية العالية، فإن الأمر سيتطلب أكثر من مقابلة واحدة . ببساطة فالمقابلات المتعاقبة هى سلسلة من المقابلات يتم من خلالها اتخاذ قرار بتضمين أو استبعاد المرشّح بعد كلّ مقابلة. والمرشّحين الذين يتم قبولهم يتم دعوتهم لمقابلات إضافية فى وقت لاحق.

بالرغم من أن كلّ من المقابلات المتعاقبة غالبا ما تتخذ شكل مقابلة - واحد مقابل واحد، إلا انك قد تجتمع بأكثر من مقابل واحد في نفس الوقت في أيّ من هذه الجلسات. كما انك قد تجتمع بنفس الشخص في كلّ مقابلة، لكنّك على الأرجح ستجتمع بأناس جدّد في المقابلات اللاحقة. وعندما تعقد تلك المقابلات المتعاقبة، فستجد أن العديد من أمور التوظيف مثل الراتب والمنافع قد لا تتم مناقشتها معك في المقابلة الأولية.

فهذه الاعتبارات قد يتم تأجيلها حتى مقابلات تالية - بعد أن يتم تضييق دائرة المرشّحين ، و عندما يكون ربّ العمل مهتما بعدد قليل جدا من المرشّحين. وهذا الأمر يمكن أن يكون لصالحك، حيث إنك فى كلّ مقابلة سيكون لديك الفرصة للحصول على المزيد من المعلومات حول الوظيفة - وأن تستفسر عن بعض الأشياء التى تود أن تعرفها وتكون قد نسيت أن تستفسر عنها فى المقابلات الأولية. كما أنه ستكون لديك أيضا فرصة أكبر لعرض مؤهلاتك وتحاول إقناع المسؤول (أو المسؤولين) بأنّك الشخص المناسب لهذه الوظيفة.

- المُقابلات المتسلسلة:

تشمل المقابلات المتعاقبة أيضا على عدّة مقابلات ، الواحدة بعد الأخرى. ولكن فى هذا النوع من المقابلات، يتم إعدادها بحيث إنها تبدأ من الوقت الذى حددت فيه المقابلة الأولى حيث لا يتم اتخاذ أي قرار حتى يتم إتمام كلّ المقابلات . وعادة ما يكون كلّ اجتماع مع شخص مختلف أو مجموعة من الناس، وستعقد كلّ المقابلات فى فترة تتراوح من يوم إلى يومين. ويعقب هذه المقابلات، اجتماع للأفراد الذين التقيت بهم سويه لمقارنة الملاحظات التى سجلها كل منهم ، واتخاذ قرارا جماعيا بشأن توظيفك.

- مقابلة اللجنة

تحدث مقابلات اللجنة بشكل نادر، لكنّه من المحتمل أن تصادف حالة تضمن هذا الشكل من المقابلات . وكما يستدلّ عليه من الاسم ، ففي مقابلة اللجنة ستقابل عدّة أشخاص في نفس الوقت. وتلك اللجنة التى تعقد المقابلات لها طبيعة تتمثل فى كون مقابلاتها تحتوى على المزيد من الضغوط إذا ما تمت مقارنتها بالأنواع الأخرى. وفى أحسن الحالات، فأنت قد تواجه عدّة أشخاص في نفس الوقت، تردّ على أسئلة أحد أعضاء اللجنة بينما تحاول موازنة تصوّراتك حول توقّعات الأعضاء الآخرين. وفي أسوأ الحالات، يمكن أن تواجه جوًا مشحونًا تشعر به انك تحت ضغط، ويحدث هذا بينما ينهال عليك وابل من الأسئلة، البعض منها قد يبدو معاديا.

مقابلات المجموعة

تعد مقابلات المجموعة هى من أقلّ أنواع المقابلات شيوعا لدينا، . فإذا وجدت نفسك تجرى مقابلة سويّة مع بعض المتقدمين الآخرين، فاعلم أنك فى مقابلة مجموعة. ويستعمل أرباب الأعمال تلك اللقاءات المجمعة للحصول على معلومات لا يعتقدون بأنّه يمكن الحصول عليها بسهولة من خلال المقابلة من نوع - واحد مقابل واحد.

وفي مقابلة المجموعة ،يعمل ربّ العمل على ملاحظة المهارات الشخصية لمقدمي الطلبات بنفسه. وكيفية تعامل المتقدم مع زملائه - من مقدمي الطلبات الآخرين - لأن هذا يعد بمثابة مؤشر لرب العمل عن مدى انسجامك بشكل جيد مع زملاء العمل

المستقبليين. في أغلب الأحيان ، يتم توجيه سؤال إلى المجموعة، أو يتم شرح إحدى المشكلات للمجموعة ويطلب منهم اقتراح حلول لها .

فإذا أظهر المتقدم للوظيفة قيادة و/ أو سلوك تبعية إيجابية داخل سياق المجموعة، فسيميل أرباب الأعمال إلى اعتقاد أن ذلك الشخص سيتجاوب بطرق مماثلة في مكان العمل مستقبلا. ربّ العمل سيبحث عن المهارات الإيجابية - مثل قدرة المتقدم لسحب المتقدمين الآخرين إلى المناقشة، واستماعه إلى وجهات نظر الآخرين، وتوجيهه للأسئلة، وأن يتصرف كصانع سلام إذا تطلب الأمر، وتلخيصه للنقاط الهامة، وقدرته على إبقاء تركيز المجموعة على المهمّة محل النقاش وتحرّكه نحو الهدف.

* التعامل مع عدّة أنواع من المقابلات

بعض مقدمي الطلبات سيواجهون تشكيلة من أنواع المقابلات . فالعديد من المرشّحين لموقع وظيفي داخل كليّة بأحد الجامعات على سبيل المثال، سيمرون بسلسلة من المقابلات التي قد تستمر لفترة يومين أو أكثر. وهم قد يكونون قد وصلوا جوا أو قادوا سياراتهم إلى البلدة طوال الليل الذى يسبق المقابلة، ثم يتم المرور على المرشّح للعمل في فندقه الصباح التالي من قبل عضو بأحد أقسام الكلية. وهذا الصباح قد يشمل عدّة اجتماعات: فيجتمع برئيس القسم، واجتماعات مع اثنين أو ثلاثة آخرين أعضاء الكليّة حسب الوقت الذي تسمح به جداول محاضراتهم (سلسلة مقابلات). ثم سيذهب المرشّح للغداء مع عدّة أعضاء من الكليّة (مقابلة لجنة) وبعد الظهر يجتمع بعميد الكليّة وباثنين أو ثلاثة على التوالي من أعضاء الكليّة بشكل إضافي (سلسلة مقابلات).

أثناء المساء ، يمكن عقد اجتماع عشاء قد يحدّد فى مكان رئيس القسم أو فى منزل عضو بالكليّة (مقابلات السلسلة واللجنة). واليوم التالي سيشمل الاجتماعات بأيّ أعضاء بالكليّة لم ترهم فى اليوم السابق (سلسلة مقابلات) وربما قد تقوم بالتدريس لجزء علمي (مقابلة غربلة / اختبار). وفي النهاية، سيمرّ المرشح بثلاثة إلى أربعة أنواع مختلفة من المقابلات وسيحكم عليه من قبل عدّة أشخاص. والشيء الأكثر أهمية الذى يتوجب عليك تذكره أثناء سلسلة المقابلات أن تعالج كلّ مقابلة متعاقبة كما لو أنّها كانت الأولى

بالنسبة لك مع هذا الشخص. حاول أن تكون حيويا ومنتعشا ويقظا مع كلّ شخص كما لو كنت تقابله لأول مرة.

«تعامل مع كل مقابلة تالية كما لو كانت هي الأولى»

***

إعدادات المقابلة

يمكن للمقابلات أن تتم فى أي مكان تقريبا . فمقابلة الفحص بالهاتف يمكن أن تصلك في بيتك أو مكتبك. تذكر دوما بأن تحتفظ بالأشياء اللازمة والضرورية من أجل مقابلتك جاهزة ومنظّمة. فإذا جاءتك مكالمة هاتفية عندما تكون في العمل، استأذن من المتصل لحظة متعللا بغلق الباب.

وفى خلال تلك البرهة، قم بغلق الباب إن أمكن، ولاستخراج الأشياء الضرورية لمقابلتك من حقيبتك - أو من حيث تحتفظ بها. خذ نفسا عميقا للمساعدة على تهدئتك بينما تهم بالتحدث للشخص المتصل.

أما المقابلات من النوع -وجها لوجه- فهي تتم أغلب الأحيان في فندق، قاعة مؤتمرات، أو فى الحرم الجامعي استعدادا لمقابلات الفحص . تحدث مقابلات التوظيف عادة في مكتب صاحب العمل، لكنها قد تحدث أحيانا في أماكن أخرى. بعض المقابلات، أو على الأقل البعض منها، قد يتم في مطعم، منزل ربّ العمل، أو حتى في منطقة الانتظار بالمطار. والجزء من المقابلات الذي يتم في المطعم يمكن أن يكون الأكثر خطورة ومثل حقل الألغام للعديد من المتقدمين للوظائف. وينطبق الأمر على وجبات العشاء المسائية في بيت ربّ العمل التى يكون لها نفس التأثير في أغلب الأحيان.

ومن إحدى المشكلات المحتملة التى قد يقوم بها، المتقدمون للوظائف يتعلق بسلوكياتهم الأكثر رسمية في المكان الذي يسبق جلسة العشاء أو الغداء من المقابلات ،

فهم يعتقدون بشكل خاطئ بأنّ المقابلة قد انتهت ويتصرّفون وفقا لذلك! فطالما كنت مع ربّ العمل المتوقّع أو ممثليه، فإن المقابلة تكون لا تزال مستمرة . فقد يتغيّر المكان وإعدادات المقابلة؛ وقد يتحول المشاركون من التحدث حول أمور العمل للتحدث فى أمور أخرى اجتماعية أكثر ؛ لكنّك، كمتقدم للوظيفة، يجب عليك أن تعلم أنك مازلت على المسرح ، وأنك لا تزال يتم تقييمك فى هذه اللحظات.

ليس هذا الوقت المناسب للاسترخاء ، ونسيان الهدف الذي تتواجد فى هذا المكان لأجله. واصل إعطاء الردود المدروسة فى ردودك على الأسئلة وأسرد بطريقه ودية أفكارك حول الشركة التى لربّما يكون لديك الفرصة للعمل بها. لذا، فإن اهتمامك وحماسك للشركة يجب أن يبقى حيويا حتى إذا كنت تشعر بالتعب والضعف بسبب السفر، وإجهادك من جراء سلسلة المقابلات التى قمت بها .

هناك اعتبار آخر يتمثل فى الوجبة التى ستطلبها متى كنت في مطعم أو ما ستتناوله كلها من الأطعمة التى يتوجب عليك تفاديها سويّة مع المكرونة «سباغيتي» أو أي شيء آخر التي قد يكون صعبا فى الأكل. وهذا لأنه يتوجب عليك تركيز انتباهك بشكل كامل مع رفاق عشائك وتبدو مسيطرا وذا هيئة حسنه بدلا من الكفاح والمعاناة من أجل تناول غذائك ، وإعطاء نصف انتباهك فقط إلى رفاق عشائك.

إذا تناولت الطعام فى منزل أحدهم، فسيكون عندك اختيارات أقل، لكن على الأقل سيواجه الآخرون نفس المعاناة إذا كانت اختيارات قائمة المضيّف لم تخطّط بشكل يضمن سهولة تناولها. على أية حال، فما زال لديك بعض الفسحة. خذ كميات صغيرة لأيّ أطعمة لا تحبّ تناولها أو تتوقّع أنها ستكون صعبة فى تناولها. وحينها ستجد أن شهيتك ليست جيدة وسيكون من المحتمل أنك لن تأكل كثير اليوم على أية حال.

ولكنك يجب أن تتناول قليلا من الطعام بشكل يكفي لظهورك بشكل لائق ولمنعك من الشعور بالجوع، وفى النهاية حاول أن توجه انتباهك إلى أغراضك الحقيقية من تواجدك فى هذا المكان – وهو الترويج لترشيحك وتقيّمك لموقعك الوظيفي الذي تتمنّى في النهاية أن يعرض عليك. ثم سيظهر أمر خاص بتناول المشروبات الكحولية في أغلب

الأحيان بينما حاول المسئولون عن التوظيف اتخاذ بعض القرارات ، « وستسأل نفسك هل أشرب معهم - أم إنه من الأفضل ألا أفعل؟ » أفضل قاعدة هنا هي أن تتفادى بالكامل أيّ عرض للكحوليات على الغداء. لأنك تحتاج أن تكون صافى الذهن والتفكير عندما تتوجّه إلى المقابلات الأخرى في فترة ما بعد الظهر. وأنت لا تريد إعطاء الانطباع بأنك أحد الذين يشربون الكحوليات ظهر كلّ يوم قبل العودة إلى المكتب لاستكمال العمل فى فترة ما بعد الظهر، حتى لو كان ذلك يبدو كجزء من ثقافة العمل - أو لربّما قد يكون هذا العرض للمشروبات من أحد اختبارات المقابلة.

«عندما تطلب بعض الطعام من قائمة الطعام، اختر شيئا يكون سهلا فى تناوله».

***

فإذا كنت مدعوا على العشاء بالمساء أو على حفلة كوكتيل، فسيكون لديك بعض الفسحة بهذه الحالة. فإذا كنت لا تشرب، تجنّب الكوكتيل ببساطة - فليست هناك حاجة لتفسير ذلك. أما إذا كنت تشرب وتود أن تتناول الكوكتيل سويّة مع الآخرين، فكأس واحدة ستكون مقبولة . وليس أكثر من ذلك هذا المساء - بغض النظر عن سلوكيات الآخرين فى الكميات التى يشربونها. وإذا كنت سيدة، فيمكنك طلب النبيذ الأبيض. فالكثير يجدون هذه أقل ضررا للنساء من المشروب الكحولي القوى. وبعض النساء قد يشعرن بالإهانة من توجيه مثل تلك النصيحة إليهن، لكنه آن الوقت للبحث عن وظيفة - وليس وقت البحث عن المساواة مع الرجال.

* أساليب توجيه الأسئلة

- أساليب مباشرة

يقابل المتقدمون للوظائف توجيه الأسئلة (الاستجواب) المباشر كثيرا جدا. ويميل المؤولون عن التوظيف إلى استعمال هذه الطريقة لأن تسمح لهم بالسيطرة على اتجاه المقابلة. إن توجيه أسئلة معيّنة لكلّ مرشّح هو أسلوب الاستجواب الذى يتقنه أرباب

الأعمال بشكل أفضل، وهو يسمح لهم الشعور بالراحة أكثر . فبسؤال نفس الأسئلة لكلّ مرشّح للوظيفة، يجعل من السّهل مقارنة متقدم بآخر.

إن المسؤول عن إدارة المقابلة الذي يستعمل أسلوب الاستجواب المباشر، يكون لديه أسئلة معيّنة وعادة ما يوجهها بشكل متعاقب سابق الإعداد. و عادة ما يقوم المسؤول بتوجيه الأسئلة التي تتعلّق بك فى النواحي التالية:

. التعليم

. خبراتك بالعمل

. المهارات الشخصية

. المهارات و مواطن قوتك

. القدرة على أخذ المبادرة وحلّ المشاكل

. أهدافك المهنية

تتضمّن أساليب الاستجواب المباشرة كلا من الأسئلة ذات النهايات المفتوحة والمغلقة. فالأسئلة المغلقة هى تلك التي يمكن أن يرد عليها بكل بساطة ب« نعم » أو «لا». وبالرغم من أن المرشّحين في أغلب الأحيان سيتوسّعون فى الرد على تلك النوعية ليتجاوزوا ما بعد مجرد «نعم» أو « لا ، » إلا أن هذا الإسهاب منهم عادة ما يكون قصيرا مقارنه بالأسئلة ذات النهايات المفتوحة. والغرض من الأسئلة ذات النهايات المفتوحة هو الحصول على المعلومات، ردود الأفعال، أو الأحكام؛ التي تنير بصيرة المسئول عن المقابلة بمدى معرفة، شخصية، الشخص المتقدم للعمل. الأسئلة ذات النهايات المفتوحة يجب الرد عليها بما هو أكثر من مجرد «نعم» أو « لا »،وتبدأ الأسئلة فى هذا النوع عادة بأدوات استفهام (مثل) ماذا أو (كيف).

- أساليب استجواب غير مباشرة

إنّ تقنية توجيه الأسئلة الغير مباشرة فى المقابلة يعد أقل استخداما من الطريقة المباشرة. وعندما تستخدم هذه الطريقة، فإن المسؤول عن المقابلة يريد منك أن تتكلّم قدر

المستطاع حول نفسك والوظيفة ، حتى يتمكن (هو أو هي) من تحديد أدائك المحتمل كنتيجة لهذه المقابلة.

في هذه الحالة ،يميل المسئول إلى توجيه الأسئلة العامّة الواسعة التى تتعلّق بعدّة مناطق رئيسية التي يعتقد أنها سينتج عنها مؤشرات عن إمكانياتك لأداء العمل . وأكثر الأسئلة تكون من النوع ذى النهايات المفتوحة، والتى تتطلّب الإسهاب من المتقدم للوظيفة. فقد تسأل عن الأمور التالية:

س١ - كان لدينا مشكلة السنة الماضية مع أحد المستخدمين الذي سرّب معلومات خاصة بتصاميم منتجنا الجديد إلى منافسنا الرئيسي. كيف كان يمكنك أن تعالج هذا الأمر إذا هذا المستخدم يعمل تحت إمرتك؟

س٢- أرى بأنّك حاصل على الدرجات في كل من الهندسة وعلم الاجتماع. هذا مزيج مثير. أخبرني كيف يمكن أن تساعدك خلفياتك التربوية تلك في كلا المجالين فى هذه الوظيفة.

س٣ - لقد تحدّثنا عن بعض التحديات التي قد تواجه هذا العمل أثناء السنتين التاليتين. ما هى الإنجازات التى تريد القيام بها أثناء أيامك الـ٩٠ الأولى من العمل ؟ هل يمكنك إعطائي بعض أمثلة على تغيرات معينه يمكنك القيام بها بشكل فورى؟

س٤-ما هو نوع الشخصية التى تعتقد أنها ستتعامل بشكل أفضل من خلال المعطيات لبيئة العمل هذه ؟

س٥-أخبرني أكثر عن الأهداف المهنية خلال خمسة إلى العشرة سنوات القادمة وكيف يمكن الربط بينها وبين هذا العمل؟.

يمكنك أن تأخذ عدّة دقائق لتردّ على كلّ سؤال. حاول أن تكون إجاباتك ضمن المناطق ذات العلاقة بالأسئلة التى يتم توجيهها إليك. إن عدم الحرص على ارتباط الإجابات بالأسئلة يجعل بعض أرباب الأعمال منزعجين ويفضلون استعمال الشكل المباشر لتوجيه الأسئلة. في المقابلة التى تستخدم فيها الأسئلة الغير مباشرة ستكون أنت في مركز وسط وتقوم بمعظم الحديث. و قد تشعر بالراحة أكثر أثناء مثل هذا النوع من

المقابلات لأنك ستشعر بضغوط أقل للإتيان ب«الجواب الصحيح» على أسئلة بعينها توجه إليك. لكن يجب أن تكون حذرا من أن تشعر بالراحة طويلا؛ فأنت ما زلت يتم تقييمك بالرغم من أنّ أنك لا تقوم بالإجابة على سلسلة من الأسئلة المتخصصة، بل هي مجرد أسئلة شائعة جدا تعد أساسية فى مستهل عملية المقابلة.

وقد يبحث المسؤول عن المقابلة عن تحليلات رئيسية، كحلّ للمشكلة، ومهارات الاتصال سويّة مع محاولة منه لتحديد أسلوبك، شخصيتك، وفلسفتك. في مثل هذا الحالة، فالكيفية التى تجيب بها عن الأسئلة وتتحدّث بها مع المسؤول قد تكون مهمة بنفس قدر كلامك إليه. وقبل أن تردّ، حاول بسرعة تحديد ما يود المسؤول تقييمه. حاول التركيز على ردودك وأجب بإجابات منظّمة ومتماسكة. كن حذرا من أن تسرح بخيالك فى ذلك الوقت.

- أساليب الضغط

بالرغم من أن أكثر المقابلات تبدو مرهقة إلى مقدمي طلبات التوظيف، لحسن حظك، فالقليل فقط من مسؤولي التوظيف هم من يضعون المرشحين في مقابلات مرهقة يعانون خلالها من الضغوط . لكنه وبما أنك قد تصادف إحداها، فستحتاج إلى التعرف على هذه النوعية للحفاظ على هدوئك فى حال ما إذا تعرضت لها.

ومقابلات الضغط تلك يمكن أن يجريها شخص واحد أو لجنة من مسئولي المقابلات الذين سينهالون عليك بالأسئلة العديدة. وقد يستخدم مسؤول التوظيف نغمة الصوت تنطوى على التهدّيد، كما أن تلك الأسئلة التى سوف تنهال على المتقدم للعمل كأنها وابل، قد تكون بمثابة «توجيه الاتهامات» فى طبيعتها.

إنّ الغرض من مقابلة الضغط « هو رؤية كيفيه تعامل المتقدم لشغل الوظيفة للمواقع الوظيفية المهنية التى تكون تحت الضغوط. ويستعمل بعض أرباب الأعمال هذه الطريقة من المقابلات عندما يطلبون أشخاصًا لمواقع وظيفية معينه والتي تتطلّب تحمّل ضغوط العمل. على سبيل المثال، يقوم «رئيس الأمن للحرم الجامعي»، بإخضاع الضبّاط الجدد المتقدمين لشغل مناصب أمنية إلى «مقابلات الضغط» للتعرف على سلوكياتهم تحت هذه

الظروف. فهو يكون قاسيا عليهم، وهدفه هو أن يجعل مقدم الطلب - سواءًا ذكرا كان أو أنثى - يبكي. فإذا نجح فى مهمته تلك، فإن المتقدم للعمل لن يتم توظيفه، فهو يريد الناس الذين يستطيعون البقاء فى وضع مسيطر على أنفسهم تحت إجهاد العمل والضغوط، وهو يقوم بذلك لأنه يظن أن ردود فعل المتقدمين تمثل مؤشرا حول تصرفاتهم فى حال ووجهوا بالمواقف الصعبة مستقبلا لو قدر لهم الانضمام لقوة العمل.

ولكن العلاقة بين مقابلات الضغط والوظائف التى تتم تحت الضغوط لا تكون دائما واضحة بالشكل الذى شرحناه فى الأعلى لرئيس الأمن. لكنه لايزال العديد من أصحاب الأعمال أن يوظفوا من هم لديهم القدرة على العمل فى بيئة مشحونة بالضغوط. فيقوم أرباب الأعمال بمراجعه سجل المتقدم للتعرف على كيفيه تعامله مع ضغوط العمل في الماضي؛ لأنه كما ذكرنا، سيعد ذلك مؤشرا لرب العمل عن أداء الموظف فى المستقبل.

إذا صادفت «مقابلة ضغط »، ببساطة فإن مجرد فهمك لما يحدث من شأنه أن يساعدك خلال المقابلة. حاول الحفاظ على هدوئك؛ خذ نفسا عميقا ولا تسمح للمسؤول عن المقابلة بإغضابك؛ ابق مسيطرا على نفسك؛ وأجب على الأسئلة بشكل كامل وفى صلب الموضوع.

- أسلوب المقابلات السلوكية

لعلك تشعر بالقلق حول ما قمت بتحقيقه حتى الآن فى التقدم فى تلك المقابلات والذى هو مرهون فى النهاية بالنتيجة. أنت لست الوحيد الذى تشعر بالقلق؛ فربّ العمل قلق أيضا. فربّ العمل يعرف بأنّك كمرشّح للوظيفة، ستحاول إعطاء انطباع طيب أثناء المقابلة. فهو يعرف بأنّك ستقدّم نفسك بشكل أكثر إيجابية بأقصى ما تستطيع. وهو يتوقّع بأنّك قرأت كتبا عن كيفيه القيام بالمقابلات، وأنك قد رتبت نفسك للإجابة على بعض الأسئلة، وهو لذلك يكون خائفا. إنه خائف بأنّك لربما استعددت بشكل جيِّد جدا لتخدعه - وتقنعه بأنّك مناسب للعمل بينما في الواقع أنت لست كذلك. هو خائف بأنّك قد تمتلك مهارات فى المقابلة أكبر من مهاراتك فى العمل ، وهو قد يوظف بذلك الشخص الخاطئ! غير المناسب للعمل.

إن معرفة أن المرشّحين لشغل الوظائف يأتون إلى مقابلة التوظيف وهم أكثر وعيا وحرصًا حول عملية المقابلة أكثر من أي وقت مضى، فهو أمر يدفع أرباب أعمال لاستخدام طرق أفضل للتعرف على المرشّح الذي يكون حقا أفضل واحد لشغل الوظيفة - وليس أفضل فقط في إجراء المقابلة! لذا، فالأسلوب الأعظم استخداما الآن بين أرباب الأعمال هو أن يسألوا أسئلة «سلوكية». وهناك ثلاثة من أنواع الأسئلة السلوكية التي يميلون لتوجيهها للمتقدمين: أسئلة تقييم ذاتية، أسئلة ظرفية، وأسئلة ظرفية افتراضية.

أسئلة تقييم ذاتي تطلب منك تفكر وتذكر أمور عن سلوكياتك - ليس مهاراتك. على سبيل المثال، فقد يسألك من يجري لك المقابلة السؤال التالي، « ما هو العمل الذى كنت منهمكا فى أدائه في وظيفتك السابقة من قبل لدرجة أن اليوم انقضى وطار منك سريعا لدرجة أنك لم تشعر به؟ فإذا أوضّحت له أنه الموقف الذى كنت تتعامل فيه مع أحد العملاء الغاضبين، فقد يسألك المسئول معقبا: « إن صادفت تلك الحالة نفسها الآن، فكيف ستتعامل مع ذلك العميل؟. ، أو أن يسألك :« إذا كان لديك اختيار للعمل في قسم التسويق لدينا أو قسم لعلاقاتنا العامة، فأيهما تختار؟ « وبعد قيامك بالردّ، لربّما سألك سؤالا تابعا ليقول، « لماذا قمت بذلك الاختيار؟ ».

فمثلها مثل أسئلة التقييم الذاتي، تبحث الأسئلة الظرفية عن تجربة ماضية كمؤشرات عن السلوك المستقبلي. « كما يمكن توجيه الأسئلة التالية أيضا للمتقدم »أخبرني عن آخر مرة أخذت مسؤولية القيام بمهمّة والتي كانت خارج نطاق توصيفك الوظيفي، « أو أخبرني عن مرة من المرات التى قمت بعمل من تلقاء نفسك بدون موافقة مسبقة من المشرف عليك ونجحت في إنجازها.

وتختلف الأسئلة الظرفية الافتراضية فقط في أنها، وبدلا من سؤال المتقدم للوظيفة عن أشياء قام بها في الحقيقة في حالة معيّنة، بتوجيه الأسئلة إليه حول ما يمكن أن يقوم به فى إحدى الحالات الافتراضية التي يفترضها من يدير المقابلة بشكل جدلي.

***

وهكذا، فتلك النوعية من الأسئلة تعطي الفرصة للمسؤول عن المقابلة بتوجيه الأسئلة حول حالات معينه، لم يصادفها المتقدم للوظيفة في الحقيقة في المواقع الوظيفية التى شغلها سابقا. على سبيل المثال، فإذا كان المتقدم للوظيفة لم يسبق له أن شغل موقعا إشرافيا من قبل، وكان العمل الذي يتقدم له حاليا يتضمّن بعض المسؤوليات الإشرافية، فيمكن لتلك النوعية من الأسئلة الظرفية الافتراضية أن تعطي المسئول عن المقابلة فرصة لمعرفة كيف سيكون الأسلوب الإشرافي لهذا المتقدم .

لماذا إذن يحبّ أرباب الأعمال الأسئلة السلوكية؟ لماذا تستخدم الأسئلة السلوكية من قبل أرباب الأعمال بشكل كبير هذه الأيام؟ يعتقد عموما أن قوّة المقابلة السلوكية تكمن فى أنها تسمح للمسئولين عن المقابلات بأخذ فكرة عن العمليات السلوكية فى الماضي بالإضافة إلى التعرف على نوعية تلك السلوكيات ذات نفسها وكنتيجة لذلك، ، لا يستطيع المتقدمون لشغل الوظائف الاستعداد لهذه النوعية من الأسئلة بالشكل الذي يمكنهم الاستعداد به فى النوعيات الأخرى من أسئلة المقابلات التقليدية.

على أية حال، فأنت يمكن أن تستعدّ للمقابلة السلوكية! وقد لا تستطيع أن تتوقّع كلّ الأسئلة التى يمكن أن تطرح عليك - ولن يتعدى الأمر أنّ تستعدّ لكلّ الأسئلة التقليدية التى قد تسأل فيها. ولكن كما إنك يمكنك توقّع مناطق الأسئلة والاستجواب التي من المحتمل أن يقوم ربّ عمل بالتقصّى عنها، والتفكير فى فحوى الردود التي سترد بها ، فيمكنك أن تقوم بنفس الشيء تقريبا في التأهب عن طريق استيعابك لأمر المقابلة ومعرفتك بأنها ستحتوى على أسئلة مستندة الى النواحي السلوكية.

هذا، بالطبع، يفترض بأنّك لديك خبرات ذات صلة بهذا الشأن، وبأنّ تتصرّف بأسلوب إيجابي يوحي بأنّك مسرور أن يكون لديك الفرصة للتحدّث عن تلك الأمور محل السؤال! لكن المشكلة الرئيسية لأكثر المرشّحين للوظائف تكمن فى عدم توافر خبرات سابقة حول هذا الأمر، وأنهم أيضا يجيبون على نحو غير ملائم، وذلك لأنّهم يفقدون توازنهم عندما يواجهون بتلك الأسئلة التى لم يتوقّعوها، ولم تخطر على بالهم من قبل.

ويعاني المتقدمون ممن ليست لديهم فكرة عن هذا الأمر من صياغة الردود المناسبة تحت الضغوط التى تتميز بها اللحظات التى توجه فيها تلك الأسئلة. إن إستراتيجيتك للاستعداد لهذا الأمر يجب أن تتوقّع أن توجه لك العديد من الأسئلة السلوكية بعدد كبير يفوق تصورك والمرتبطة بطبيعة العمل الذي تتقدم إليه.

ماهي أنواع الأسئلة السلوكية المحددة التى تظن أن المسؤول عن المقابلة سيميل لتوجيهها فيما يخص هذا الموقع الوظيفي؟ ماهي الحالات خاصّة التى يحتمل أن يواجهها شخص ما فى هذا الموقع؟ هل هناك أيّة أمور ذكرتها فى ملخص سيرتك الذاتية أو في تأريخك لعملك من التي قد تكون مثارا للأسئلة؟ إن نظرك للأمور بهذه الكيفية، يجعلك قادرا على إضافة الأسئلة إلى قائمتك التى ستقوم بالاستعداد لها من الأسئلة السلوكية المحتمل توجيهها لك.

وفور تكوينك لقائمة من الأسئلة من النوعية السلوكية المحتمل توجيهها ، فإن خطواتك القادمة ستتمثل فى وضع إستراتيجية لإجاباتك التي ستجيب بها. إن تكتيكاتك فى الإجابة على أي سؤال من أسئلة المقابلة يجب تتسم بالصدق ، لكن ليس الغباء. بمعنى آخر، فكر فى كيفيه تقديم أفضل جواب لهذا السؤال بصدق مع إلقاء بعض الضوء على سلوكياتك الإيجابية؟ تذكّر دوما بأنّه من المحتمل أن يقوم المسؤول عن المقابلة بالتدقيق فى بياناتك المرجعية التى تذكر بها أماكن عملك السابقة مع أسماء الأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم، عندما تفكر الشركة فى توظيفك بشكل جدي.

لذا فأنت تحتاج بأن تحافظ على صدق إجاباتك. انظر للمسألة كما لو أنها تتعلق بأدائك فى واقع حياتك واضرب الأمثلة قدر ما يمكن عن الحالات ذات الصلة والتى تعاملت معها في الماضي. وإذا كان لديك الكثير من الخبرات الخاصة بالعمل، فأغلب الأمثلة التى يجب عليها استخدامها سيتعلّق بالوظائف الماضية. أما إذا كنت من حديثي التخرج، فلا يجب أن تسوق أمثلة متعلقة بخبرات عمل، لأنه بكل بساطة - ليس لديك أي منها بعد. ولكن يمكنك فى هذه الحالة ضرب الأمثلة عن الحالات التى صادفتها من خلال نظام «الأسر» المنتشر بالجامعات ، أو أن تذكر خبراتك فى الأعمال التطوعية والأنشطة التى من شأنها أن تشير الى سلوكياتك فى هذه المجالات. تدرب على التحدث حول الخبرات

بشكل يدعم وجهه لنظر التى تحاول توضيحها. ولا تحاول أن تردد الإجابات التى تحفظها عن ظهر قلب. فعندما يجيب أكثر الناس من خلال تذكرهم لنماذج إجابات كانوا قد حفظوها من قبل، فهم يبدون ساعتها « كالمعلبات. » و أنت لا تريد أن تبدو إجاباتك كما لو أنّه قد تم التدرب عليها استعدادًا للمقابلة! فلعلك تود أن تبدو إجاباتك مدروسة وذكية وكما لو كنت تصيغها فقط الآن للمرة الأولى ! اجعل إجاباتك مدعومة بقصص ذات صلة بالموضوع، وضّح فيها كيف تصرفت، واقتراحاتك ، ولماذا تصرفت على هذا النحو، و فى النهاية ضع الاستنتاجات التى تربط بكل ما قلته للتو بموضوع السؤال الذي تجيب عليه لتوضيح الموضوعية فى الإجابة.

أسلوب الفحص / الاختبار

سيقوم بعض مسئولي المقابلات بتضمّين بعض العناصر الخاصة بالاختبار أو الفحص. ففي بعض أنواع الوظائف، مثل الوظائف الكتابية أو الميكانيكية، فقد يتم اختبارك بشكل فعلي على الأجهزة التي من المفترض أن تستخدمها. وفى حالة المعلمين ، فقد يطلب منهم إعطاء محاضرة فى قاعة للدروس لمدة ساعة واحدة حيث يتم ملاحظة أدائهم ثم تقيّيمه من قبل كل من الكليّة ومن الطلاب. ويمكن حينها توجيه بعض الأسئلة المشابهة لتلك التى أوردناها في القسم الخاص بالأسئلة الغير مباشرة، وذلك للتحقّق من مستواك المعرفي، ومن قدراتك على اتخاذ القرارات، وقدراتك التحليلية، وكفاءتك. إن الأسئلة التى تبدأ بالمقطع : « ماذا ستفعل لو....». « هي مصمّمة لاختبار قدرتك لربط بين خبراتك السابقة ومتطلبات ربّ العمل الحالية فى الوضع الجديد. إن استعمال الأسئلة المصممة خصيصا لاختبارك، يعني بأن المسؤولين يبحثون عن الإجابات المدروسة التي تعكس قدراتك.

* تركيبة المقابلة

كلّ مقابلة ستكون مختلفة ببساطة لأنها ستتضمن مجموعة مختلفة من الناس فى كل مرة كما أن أهدافهم ينتج عنها ديناميكيات مختلفة. على أية حال، فهناك تركيبة أساسية تقرّب هذا المفهوم قليلا حول ما يمكن أن يتوقّعه الشخص في أكثر حالات المقابلات.ما يمكن

أن يختلف هو الوقت الذي يتم قضاؤه فى المحادثة في كلّ مرحلة ، لكن التعاقب من مرحلة إلى أخرى سيتوالى عادة حسب نمط يمكن توقعه. وهذه التركيبة ستكون واضحة لك من اللحظة التى تصل فيها إلى مكان المقابلة وصولا إلى المرحلة التى ستدرك عنها إذا ماكنت أنت الشخص المناسب لشغل هذه الوظيفة.

ويمكن تقسيم تركيبة المقابلات إلى مايلي:

- الافتتاحية

حالما تقابل مسؤول التوظيف الذي سيجري لك المقابلة، فعادة ما تقضي بعض الوقت معه في حديث قصير. ويعد هذا من الطقوس المهمة. فهو يعطي كل من ربّ العمل ومقدم الطلب بالشعور بشيء من الراحة أكثر مع بعضهم البعض ومع الوضع ككل. فالانخراط فى مناقشات عن الطقس، أو سواء واجه المتقدم للعمل أيّ مشكلة للوصول إلى مكان المقابلة، والعديد من المواضيع المماثلة لأشياء ملائمة للتحدّث عنها في هذه المرحلة. إنّ الهدف الرئيسي من عملية تبادل مثل هذه الموضوعات هو خلق الألفة والوئام بين المتقدم للعمل والمسؤول أو رب العمل الذي سيجري المقابلة.

إنّ الهدف الرئيسي من تبادل الحديث هذا خلق الألفة والوئام بين المتقدم للعمل والمسؤول

***

- تبادل المعلومات

وهو ما نشير إليه باسم «جسم المقابلة » ، وهي المرحلة التى ستستغرق معظم الوقت عادة. إنه الوقت الذي سيبدأ المسؤول عن المقابلة والمتقدم للعمل بتبادل المعلومات - فهى مرحلة تشكيل الأسئلة ثم إعطاء الإجابات عليها. فيحاول المسؤول تقدير حجم المتقدم للعمل من ناحية قدرات عمله، مستوى المعرفة، الخبرات ذات الصلة ، المهارات الشخصية، مهارات الاتصال، الدافع، التكريس، الولاء، الأهداف المهنية، وكونك شخصية محبوبة. ويحاول المسؤول إعطاء معلومات تتعلق بالوظيفة للشخص المتقدم.

ويحاول المتقدم بدوره ترك انطباع طيب بينها يقوم بالإجابة على الأسئلة التى يشكلها المسئول ،ثم يوجه أسئلة للتعرف على طبيعة العمل.

- **الانتهاء**

إن الانتهاء، مثل الافتتاح، فهو وقت آخر لتبادل الوسائل المريحة، فربّ العمل سيشكر المتقدم للعمل عادة لمجيئه، مشيرا إلى أنه قد استمتع بلقائه، وربما يشير بأنّ الشركة ستتخذ قرارًا قريبا. وهذا لا يعد وقتا مناسبا للهمهمة بالشكر وتبادل المجاملات. بل إن هذه فرصتك لإعادة التركيز على فى المقابلة بشأن مهاراتك ،وكم إنك تعد الشخص المناسب لهذا العمل بالإضافة إلى ذكر خطواتك القادمة . سريعا، حاول تلخيص مواطن قوتك ومزاياك الملائمة لهذا العمل والتى تلبي حاجات ربّ العمل، اشكر المسئول على الوقت الذي قضاه معك فى إجراء المقابلة ، لكن، وقبل أن تغادر، اسأل عن الوقت الذى تتوقّع أن تسمع شيئا عن القرار بالتوظيف. (يمكن أن يكون هذا قرارًا فعليًا بالتوظيف أو هو قد يكون قرارا يختص بمن ستوجه له الشركة الدعوة للقيام بالمزيد من المقابلات الأخرى.) وبافتراض أنه تم منحك إطارا زمنيا لتتحدث فيه بحرية، فمن المناسب أن توجه السؤال التالي:

إذا لم أسمع قرارا منك قبل (وهنا ستذكر اليوم التالي للموعد الذى ضربه لك المسئول)، فهل يمكنني أن أتصل بك للتعرف على وضعى ؟

وعادة ما سيقول لك المسؤول بأنّك يمكنك معاودة الاتصال. وسيكون لديك الآن تاريخا أيمكنك المتابعة من خلاله إذا لم تسمع أخبارا عن توظيفك .كن متأكّدا أنك ستضع هذا التاريخ على جدولك لتقوم لا حقا بمكالمة هاتفية للمتابعة.

- **المتابعة**

لاحقا ، وفى اليوم التالي لذلك اليوم التى تمت فيه المقابلة (وليس بعد المقابلة بيومين) ، اكتب رسالة قصيرة إلى ربّ العمل. ويسمى هذا « خطاب عمل»، وهو ليس كخطاب الشكر الاجتماعي. فهو يجب أن يقدم فى قرطاسية بحجم خطابات العمل - ويتم إرساله بالبريد في مظروف بحجم المظروفات المستخدمة فى العمل. وفى هذا الخطاب يمكنك أن

تشكر المسؤول مرة ثانية للوقت الذى قضاه بصحبتك وتشير إلى اهتمامك المستمر بهذا الموقع الوظيفي.

ويمكنك أن توجز سريعا إعادة صياغة لمواطن قوتك التى ترى أنها تتناسب والوظيفة المعروضة، وقل إنك تتطلع الى لقاء ذلك المسؤول (ثم ضع التاريخ الذى أشار إليه هذا المسؤول على أنه الموعد لاتخاذ القرار). وعند « انتهاء» المقابلة فأنت قد سألت ذلك المسؤول ما إذا كان بإمكانك الاتصال به للمتابعة إذا لم تسمع منه فى تاريخ معين. فعندما تصل إلى ذلك التاريخ ، وإذا لم تسمع منه، قم بالاتصال.

فلقد مهدت الطريق لمعاودة اتصالك عندما كنت فى المقابلة إغلاق ، فيمكنك أن تتابع الآن. فليس لديك ما تكسبه لو لم تقم بهذه المكالمة ، وباتصالك هذا ، فأنت تخطر ذلك المسئول أنك ما زلت مهتمّ وأنك لديك الإصرار للمتابعة. وإذا لم يكن القرار قد أتخذ بعد، فقد سجلت بضعة نقاط لصالحك باتصالك هذا.

وإذا كان القرار قد تم اتخاذه وتم إسناد الوظيفة لشخص آخر، حتى إذا كنت قد خاب أملك، ولكنه مازال بإمكانك أن تركّز جهودك الآن على المواقع الوظيفية الأخرى. اشكر الشخص المسؤول ،واطلب منه أن يتذكرك فى الوظائف المعروضة مستقبلا من التى تتناسب مع مهاراتك. في هذه النقطة يمكنك حتى أن تكتب رسالة شكر نهائية تشير إلى اهتمامك المستمر بالشركة ، وتطلب أن يتم تذكرك فى العروض المستقبلية للوظائف الشاغرة.





أخطاء ، اتجاهات، ومصادر



مازال العديد من الباحثين عن الوظائف يرتكبون أخطاء فظيعة في مقابلات التوظيف. وهى على خلاف الأخطاء الأخرى ، مثل الإخفاق في تقديم السيرة الذاتية لشخص معيّن، إلا أن الأخطاء التى ترتكب فى المقابلة تعد أخطاء لا تغتفر. فهي أخطاء مثل الضربة القاضية فى المصارعة. وكما ذكرنا أن وقت المقابلة يعد هاما فى ترك انطباعات جيدة لدي المسؤولين، وهو أمر غاية فى الأهمية حيث أن ربّ العمل يحاول يتخذ قرارا نهائيا حول الشخص الذي سيوظفه.

* الأهداف والخبرات السلبية لدي أرباب الأعمال

يحتفظ أرباب الأعمال بكل من مجموعه من الأهداف الإيجابية وأخرى سلبية في ذهنهم عندما يعملون على توظيف المتقدمين لشغل الوظائف .من الجانب الإيجابي، فهم يريدون توظيف شخص ما يستطيع إنجاز العمل وإضافة القيمة أو الفوائد إلى المنظمة. أما من الجانب السلبي، هم يبحثون دائما عن مؤشرات تخبرهم أنهم لا يجب أن يقوموا بتوظيفك، فالكثير منهم يكونون خائفون بأن يكرروا الأخطاء التى قاموا بها في الماضي من قبل الاعتقاد بسذاجة فيما أخبرهم به المتقدم للعمل عن روعه أدائه. فهم يتساءلون ما إذا كنت أحد الغرباء الذي سوف تدعي أشياء حول قدراتك على أمل أن تعرض عليك الوظيفة؟

إن أداءك الحقيقي لن يكون واضحا حتى تتسلم عملك ، وساعتها يمكن لرب العمل أن يعرف أداءك على« حقيقته » وسيكتشف حينها أنماطك السلوكية. فى أغلب الأحيان، يحاول رب العمل أن يتصيد لك خطأ ليكون بمثابة دليل على أنك الشخص الخاطئ للقيام بهذا العمل .فإذا قمت بخطأ أثناء مقابلة التوظيف ، فإنه سيتم استبعادك بشكل فورى. لذا، فيجب عليك أن تظهر أفضل سلوك لديك وأن تتفادى العديد من الأخطاء الشائعة التى يرتكبها المتقدمون للوظائف.

* ٣٧ خطأ لا يسعك أن تقوم بها

يتطوّع أرباب الأعمال وبكل سهولة بأن يذكروا لنا العديد من الأخطاء التى يقوم بها مقدّمى الطلبات للحصول على الوظائف. وقد تتعلق هذه الأخطاء في أغلب الأحيان بـ«جسم المقابلة» – المزاح– المقابلة وقصص البحث عن العمل التي ينطبق عليها المثل

(شر البلية ما يضحك). فالعديد من هذه الأخطاء تكون غبية حقّا، بينما تشير بعض الأخطاء الأخرى إلى نقص فى المعرفة، نقص الخبرات، والجهل بالمقابلات . وهنا وفيما يلي فنحن سوف نقوم بذكر أكبر عدد من الأخطاء فى سياق إجابات المتقدمين على الأسئلة التى توجه لهم فى المقابلات من خلال هذا الكتاب. كما أن هذه الأخطاء ستكون ذات علاقة بالعملية برمتها، من أول وصولك للمقابلة حتى النهاية.

١. الوصول متأخرا إلى المقابلة: هذا يؤثر بشكل قوى على الانطباعات الأولى، وسيتذكر الآخرون عدم قدومك فى الموعد لوقت طويل. احضر للمقابلة فى وقت متأخّر وأنت بذلك تكون قد تركت واحدة من أسوأ الانطباعات لدى الآخرين! في الحقيقة، بغض النظر عما ستقوله أو تعمله أثناء المقابلة، سيظل هذا الخطأ الأول عالقا فى الأذهان. لأن أرباب الأعمال سيتساءلون ، « هل ستجيء للعمل متأخرا أيضا؟ ».

٢. ترك انطباع سيئ أثناء تواجدك فى منطقة الانتظار. والطريقة التى تتعامل بها مع موظفي الاستقبال والسكرتيرات التابعين للإدارة - والأفراد ممن يمكن أن يساهموا بشكل ما فى عملية توظيفك، وهذا عندما يتم سؤالهم لاحقا من قبل ربّ العمل السؤال التالي:« ما هو انطباعكم عن هذا المرشّح؟ » . كما أن قيامك بتصفح المجلات التافهة أو الغير لائقة أثناء انتظارك - كلها من الأمور التى يمكن أن تحسب عليك.

٣. التحجج بأعذار غبية مقابل إقدامك على سلوكيات معينة. فالأعذار هي بمثابة أعلام حمراء تشير عادة بأنّ الشخص غير راغب بتحمل المسؤولية وأداء العمل. وفيما يلي عذر قاتل يمكن أن يقال عند الوصول في وقت متأخّر لمقابلة التوظيف:

«لقد ضللت الطريق لأن عنوانكم غير واضح».« هذا يعني أنك تقول لنفسك :« مع السّلامة!».

وفيما يلي بعض من الأعذار الكلاسيكية الأخرى التى يمكن سماعها أثناء مقابلات العمل:

. نسيت موعد المقابلة للأسف.

. ذلك لم يكن خطئي.

. لقد كانت شركة سيئة.

. رئيسي كان مغفلًا حقيقيًا.

. لم تكن الكليّة جيدة.

. أنا لا أستطيع أن أتذكّر لماذا قمت بذلك حينها.

. لم يقدّر أحد هناك عملي.

. لم يتح لي الوقت لزيارة موقعكم الإلكتروني.

٤. الظهور بمظهر سيّئ وصورة سلبية- ارتداء الملابس على نحو غير ملائم للمقابلة - سواء كان بارتداء الملابس « الغير كافية» أو ملابس أكثر مما يلزم. فقد يختار المتقدم نوعية ملابس رديئة، أو ألوانا غير ملائمة، أو يمزج بين نوعيات ملابس وألوان بشكل سيئ ينم عن قلة الذوق. فيجب تعلم القليل بشأن ارتداء الملابس المناسبة وتصفيف الشعر وتقليم الأظافر ووضع الماكياج فى حالة المتقدمات من النساء.

٥. اتخاذك لمواقف سيئة وسلبية. تدلل على أنك شخص سلبي، متغطرس، عنيد وعدواني جدا إلى أقصى حد. كذلك كونك تتعصّب سريعا ومتحيزا بقوة نحو الآخرين. أو أن تشتكي كثيرا من كلّ شيء و من كلّ شخص. كلها تعد مؤشرات على أن هذا الشخص لن يصلح للقيام بهذا العمل ، وأنه من المحتمل أن يتم طرده خلال شهرين على الأكثر نظرا لاحتفاظه بمواقف سيئة تجاه الآخرين ، وهو الأمر الذى سيؤثر سلبا على الروح المعنوية لفريق العمل بالمنظمة.

٦. الانخراط في السلوكيات الغير ملائمة والغير متوقّعة لوضع المقابلة. مثل أن تقوم باستعراض الندبات فى جسمك للآخرين، أو الوشم ، أو العضلات، أو الصور العائلية. أو قيام الشخص بمغازلة المسؤولة عن المقابلة. فمن المحتمل أن يقوم هذا الشخص الذى يتباهى بنفسه لاحقا أن يحدد مواعيد غرامية مع «رئيسته» فى العمل ، وأن يضايق زملاءه فى العمل!

٧. أن تبدو غير متماسك و قليل التركيز. تميل لعرض أفكار ناقصة، وتفقد تركيزك،

وأن تقفز حول إلى أفكار غير مرتبطة بالموضوع الذى تتحدث فيه. إن كل تلك المظاهر تعد بمثابة مؤشر على قلة انتباهك وتركيزك فى أدائك لعملك المستقبلي.

٨. اللجلجة أو عدم التحدث بشكل واضح. التحدث بشكل سيئ، سواء فى نبرة الصوت أو عدم الالتزام بالقواعد اللغوية، ومخارج الألفاظ. واستعمالك للعديد من المصطلحات اللغوية والمقاطع مثل قولك «هل تعرف» «آه» «ومثل كلمة» «حسنا»، لترددها كثيرا فى طيات كلامك. كما أن التحدث بلغة منخفضة المستوى التى تستخدم فى الشارع - مثل كلمة «كول cool ،» أو قول «اللعنة ،» ، أو كلمة «واو WOW» لإظهار التعجب. فليس من الجيد أن يقوم المتقدم للعمل باستعمال هذه الألفاظ لا حقا بعد توظيفه وعند استخدامه للهاتف أو عند التفاعل مع العملاء بشكل عام. فهو سيبدو كشخص «أمي» غير متعلم لهم. ومن المحتمل أن تكون الطريقة التى يكتب بها هذا الشخص مماثلة لطريقة تحدثه مع الناس بشكل كبير ومن نفس النوعية.

٩. إعطاء أجوبة قصيرة وناقصة عند الإجابة على الأسئلة. وتميل للردّ على أكثر الأسئلة مستخدما ألفاظ مثل «نعم ،» «لا ،» لربّما ، «أو «لست متأكّدا» وذلك عندما يتوقّع المسؤول عن المقابلة أجوبة معمّقة أكثر. فهذا يجعلك تبدو سطحيا ويشير إلى قلة العزيمة، وقلة المبادرة، و قلة الاهتمام، وقلة الحماس.

١٠ . فقدان الإحساس بالاتجاه. بأن تبدو بلا أهداف. وعندما يتم توجيه السؤال التالي لك «أين ترى نفسك من خمسة إلى عشرة سنوات من الآن؟ ،" فتواجه صعوبة فى الإجابة ، وتجيب بسؤال تستفهم به لتقول» هل تقصد من العمل معكم ! » فأنت بهذا تبدو كمن يبحث عن من « سيدفع الراتب» بدلا من أن تجيب بشغف لتطلعاتك فى المستقبل.

١١ . أن تبدو مريضا أو احتمالية معاناتك من حالة صحية لم تعلن عنها . أن تبدو شاحبا، شاخص العينين. دائم السعال والكحة، وأن تبدو بحالة فظيعة. المحادثات - والتحدث عن الجراحة التى سوف تقوم بها لاحقا - خلال ستّة أسابيع من بدايتك للعمل معهم!

١٢ . التحدث طوعا عن معلومات شخصية بك عن أشياء غير شرعية أو غير ملائمة ليتم توجيهها لك من قبل محدثك. فالمتقدم للوظيفة يجعل المسئول عن المقابلة غير مرتاحا لقيامه بالتحدث حول أمور معينه مثل الدين، الانتماء السياسي، السن، العائلة، الطلاق، التوجه الجنسي، أو الصحة الجسدية والعقلية.

١٣ . انبعاث روائح سيئة أو مزعجة. أو وضع العطر بشكل مفرط ، أو الكولونيا، أو مستحضرات الحلاقة - التى يمكنها أن تقتل بعوضة من فرط شدتها. وكذلك أن تفوح روائح للدخان أو الكحول منبعثة من أنفاس المتقدم للعمل. أو الروائح القوية المنبعثة من الجسم التى تدل على مشاكل فى النظافة الشخصية. فالشخص الذى يتميز برائحة فمّ كريهة من المتقدمين أثناء المقابلة، سيفاجأ بأنه تم اختصار المقابلة وإنهائها خلال وقت قصير لسبب لا يمكنه تفسيره!

١٤ . استعراض القليل من الحماس، الدوافع، أو روح المبادرة. وأن تظهر كمن يبحث عن عمل وشيك بالمرتب فقط آخر كل شهر. وأن تميل لأن تكون سلبيا وغير مبالٍ. وعدم وجود دليل على أنك تتخذ المبادرات للقيام بالأمور بشكل ذاتي، وأن توجد حلولا للمشكلات بنفسك. وتصبح حوافز مثل هذا الشخص غير مؤكدة ، وقد يتطلب الأمر الإشراف التامّ على أعماله ومراقبتها من مرؤوسيه لاحقا. في الحقيقة فهذه النوعية من الناس سوف لك دائما « لقد أديت عملي تماما كما أخبرتني ، » لكنه لن يقوم بأكثر من عمله. فلا تتوقّع الكثير من مثل هذا الشخص.

١٥ . قلة أو انعدام الثقة واحترام الذات. يبدو غير واثقا من نفسه، عصبيا وقلقا. غير قادر على اتخاذ القرارات. يقوم بالتواصل باستخدام تعليقات معينه مثل أن يقول لك «أنا لا أعرف» « لربّما ، » « أنا لست مُتأكّدا »، « لم أفكر حقا بذلك ، » « سؤال مدهش ، ولكنني يجب أن أفكّر بشأن ذلك »، أو أن يعيد توجيه السؤال لك قائلا « حسنا، ما رأيك أنت فى هذا الأمر؟ ».

١٦ . يبدو متلهّفا جدا للوظيفة. متحمسا للغاية، يقوم بالتملّق والمجاملات بشكل كبير، ويبدو عصبيا بصورة مريبة. وهو يقوم في بدايات المقابلة، حتى قبل أن تتوافر لديه

أية معلومات عن الوظيفة أو الشركة بالقيام بتعليقات مثل هذه: « أنا أحبّ المكان هنا حقا ، » « يجب أن يكون هذا مكانا عظيما لكي أعمل به ، » « أحبّ منتجاتكم ، » « أحتاج هذه الوظيفة ، » « هل هناك وقت عمل إضافي؟ ، » « ماذا تدفعون كرواتب هنا؟ ، » « هل لديكم تأمين أسنان و تأمين طبي هنا على موظفيكم؟ »، أو « كم عدد أيام العطلات التى سوف أحصل عليها؟ ».

١٧ . تبدو عليه مظاهر عدم الأمانة أو الخداع. يستخدم لغة تشبه « المعلبات» فى المقابلة، ويبدو مراوغا. فهو يبدو كشخص مخادع لديه أشياء يخفيها وهكذا فمن المحتمل أن يكون هذا الشخص مخادعا فى عمله أو يتلصص على الآخرين .

١٨ . يبدو ناعما وسطحيا جدا. يرتدي الملابس بشكل رائع، يصافح مصافحة قويّة ويتواصل بعينيه بشكل جيد، يجيب على أكثر الأسئلة بشكل جيد، ويبدو متحمسا - تماما مثلما تقوله الكتب الخاصة بالباحثين عن العمل . ولكن عندما يتم سؤاله بأسئلة تبدأ بالمقطع « ماذا لو .... » أو الأسئلة ذات النوع السلوكى، أو يطلب منه إعطاء أمثلة معيّنة عن إنجازاته، ساعتها سيبدو هذا الشخص المرشّح للعمل غير متماسك، وسيقع فى خطأ تقديم الإجابات الناقصة، وسيبدأ بالتعرّق. ولن يكون قادرا على وضع إصبعا على المشكلة، وهذا مؤشر يدل على أن هذا الشخص يحاول انتحال الأدوار ليس أكثر. فالمرشّحون للوظائف سطحيون جدا، وينقصهم التعمق من خلال إجاباتهم على أسئلة المقابلة .

١٩ . يبدو مراوغا عندما يسأل عن إعطاء خلفية عن المشاكل التى قد يكون جابهها. فهو يقدم أجوبة مراوغة فيما يتعلق بحصوله على الدرجات السيّئة فى شهادة تخرجه، كما أنه يغير عمله بشكل رئيسي من حين لآخر، كما أنه تكون هناك فترات زمنية طويلة نسبيا من تاريخ تركه لعمل ما لحين توظيفه فى عمل آخر، وعدد مفرط من الوظائف. إن إعطاء المرشح مثل تلك الصورة يثير الأسئلة حول أمانته ، مصداقيته، شعوره بالمسؤولية، وسلوكه بشكل عامّ. ويمكن أن نستنتج بشكل عام أن هذا يشير إلى نمط محتمل من السلوك السلبي الذي يتطلب المزيد من التحقق بشأنه. بعد إعادة النظر، لا تضيّع الوقت

في التحرّى عن مثل هؤلاء المرشّحين - فهم عادة ما يمثلون مشكلة أكثر من قيمتهم الفعلية.

٢٠. التحدث بشكل سلبي عن أرباب الأعمال السابقين وزملائه في العمل. وعندما يسأل لماذا ترك أرباب الأعمال السابقون، فهو غالبا ما يجيب مستخدما ألفاظا سيئة. لقوله عن الآخرين الذين يصفهم بأنهم ليسوا على نفس كفاءته. وهو يظهر أنه قوى الاعتداد بذاته ولكنه يتخذ موقفا سلبيا من معظم زملائه الذين عملوا معه، وغالبا ما سيمتد سلوكه هذا ليشمل العملاء في المستقبل!

٢١. لا يجيد التواصل بعينيه. ففي أمريكا الشمالية، فإن الاتصال بالعيون يعد إشارة على الثقة والانتباه. والأفراد الذين لا يجيدون التواصل بالعيون، خصوصا أولئك الذين يتسمون « بالعيون الماكرة ،» الذين يحكم عليهم في أغلب الأحيان بأنهم غير أهل للثقة - ولديهم شيئا يخفونه. فالقيام بالاتصال العيني بشكل قليل أو حتى أكثر من اللازم أثناء المقابلة يبعث برسائل مشوّشة حول ما تقوله. والأسوأ من كلّ ذلك، فهذا الأمر يضفي شعورا بعدم الراحة أثناء الجلسة الخاصة بالمقابلة.

٢٢. المصافحة الناعمة أو المصافحة قويّة جدا. فهناك نوعان من المصافحات التى يتلقاها مسؤولو المقابلات من المرشّحين - المصافحة المخنّثة- ومصافحة « تكسير العظام». إن مصافحتك الأولية قد تلقى بعض الضوء على شخصيتك. فالمرشحون لتقلد الوظائف قد يقومون بمصافحات باردة، عرجاء، مبللة كأنهم أسماك أو جثث! أما المصافحة القوية التى يطلق عليها « كسارة العظام» ، فهي قد تبدو عدوانية.

٢٣. يظهر اهتماما قليلا بالشركة ، وهو ما يشير إلى أنه لم يقم بالبحث كثيرا، حيث ستجد أنه يعرف القليل فقط عن الشركة وما لم يكن عنده وقت لتفحص موقع الشركة على الويب أو قراءة بعض النشرات عن الشركة و التي كانت متوفرة بسهولة حينما كان يجلس في منطقة الانتظار لأكثر من ١٥ دقيقة. والأفضل أن تقول لهذا الشخص مع السّلامة!

٢٤. الحديث حول الراتب والمنافع بشكل مبكر في المقابلة. والأحرى بالمتقدم لشغل

الوظيفة محاولة معرفة المزيد أكثر بخصوص الشركة والتعرف على قيمتها، فيبدو المرشّح للعمل منشغلا بالراتب والمنافع الأخرى التى سيتمتع بها من جراء حصوله على الوظيفة ويبدأ بالتحدث عنهما خلال الربع ساعة الأولى من المقابلة. إن إظهار قليل من الاهتمام بالوظيفة أو ربّ عمل . والبدء بالتحدّث عن الراتب والمكافآت قبل الأوان، يرفع أعلاما حمراء ثانية كإشارة إلى الخطر - فهذا المرشّح سينظر له على أنه أناني ولا يهتمّ بإنجاز العمل حقا أو التقدّم فى المهنة.

٢٥. أن يكون المتقدم لشغل الوظيفة عديم الاحترام وغير مؤدّب وفظّ. فهو قد يتأخر عن المقابلة لفترة نصف الساعة بدون إبداء حجة لذلك أو القيام بمكالمة هاتفية تشير إلى هناك مشكلة في طريقها الى الحل. فتراه يجلس فقط وينتظر المسئول ليوجه له الأسئلة. وقد يعبث بأشياء موضوعه على مكتب المسئول، وقد يقضم أظافره أو حتى يعبث بأنفه أثناء المقابلة. كما أنه ينتهي من المقابلة دون أن يشكر المسؤول على الفرصة التى أتاحها له لمقابلة التوظيف تلك. إن هذا المرشّح العديم الحس والطائش قد ارتكب أخطاء لا يقوم بها حتى تلميذ بالمدرسة!

٢٦. الإكثار من قول النكات والضحك بشكل غير ملائم فى محاولة لإضفاء جو من المرح - فهو سيبدو كالغبي الذي يحب أن يقول النكات ، ثم يكون هو من يضحك عليها. فهو يبدو كالمهرّج المزعج الذي يقول أشياء غبية وسخيفة. إن مثل هذا الشخص سيتطلب الأمر إبعاده عن المستخدمين الآخرين الذين لا يحبون المشاركة في مثل هذا المزاح.

٢٧. يثرثر كثيرا. لا يستطيع الإجابة على سؤال بدون التطرق إلى موضوعات غير ذات صلة بالأمر. يتطوّع بتقديم كل أنواع المعلومات، بما فى ذلك إبداء الملاحظات الشخصية الحسّاسة، والتى لا يرغب بها المسؤول ولا يحتاجها فى شيء. فهو لا يعرف متى يسكت. فهو فى الغالب سيقوم بإضاعة الكثير من وقت العمل الثمين فى التحدث للآخرين في العمل، مما سيؤدي بدوره إلى إثارة أعصابهم.

٢٨. أن يقوم المرشح بذكر الكثير من الأسماء لأشخاص وذلك لإثارة إعجاب

المسؤول. وهو يعتقد أن المسؤول سيكون معجبا بتلك الشخصيات والأسماء. لكن على العكس من ذلك ، فلا يميل المسؤولين للتعاطف مع مثل هؤلاء المرشّحين الذين يبدون متغطرسين غير شاعرين بالأمان، ويرتكبون ذلك الخطأ القاتل الذي قد يقصّر زمن المقابلة من ٤٥ دقيقة إلى ١٥ دقيقة!

٢٩. أن يبدو وصوليا وطمّاعا. يتحدث كثيرا عن احتياجاته المالية. فعندما مناقشته لموضوع الراتب، يتحدّث عن حالته المالية الشخصية، بما فى ذلك الديون والخطّط المستقبلية لمشترياته، وذلك بدلا من تحدثه عن قيمة الخدمات التى سيقدمها من خلال توظيفه. فهو يبدو متوقّعا أن يقوم ربّ العمل بالتعاطف معه لدعم مستواه المعيشي، الذي قد يكون مرتبطا بمجموعة من السلوكيات المالية الغير منضبطة، فهو يخفق في التخطيط لمعيشته لتتخطى مستوى راتبه، ويعاني من سوء الحظ . هذا النوع من الكلام يشير إلى أن الشخص يعاني من مشاكل مالية وأنه غير قادر على الموازنة بين مكتسباته ونفقاته.

٣٠. ينهي القابلة عن طريق مغادرته فقط. فالطريقة التى تنهى بها المقابلة قد تقرّر سواء ما سيتم من توجيه الدعوة إليك لحضور مقابلة أخرى أو عرض تلقى عرض للتوظيف من عدمه. فمعظم المرشحين يخفق فى « إغلاق» المقابلات بشكل صحيح. ولإغلاق المقابلة بشكل صحيح يجب مراعاة العناصر الستّة التالية:

١. أشر بأنك مهتم فعلا بالعمل - هذا إذا كنت مهتم فعلا.

٢. لخّص مواطن قوتك الرئيسية ومساهماتك المستقبلية المحتملة التى ستقدمها إلى الشركة.

٣. اشكر المسئول على وقته الثمين.

٤. اسأله متى يخطّط لاتّخاذ قرارا نهائيا بشأن التوظيف .

٥. صافحه وقل له ، « أتمنّى أن أسمع منك قريبا ».

٦. غادر مع ابتسامة على وجهك وأنت تسأله إن كان يمانع أن تتصل به الأسبوع القادم؟ « راقب خطواتك عند المغادرة - واجعل لغة جسدك إيجابية عند خروجك.

أبدا لا تغلق المقابلة بهذا النوع من الإغلاق الغبي والصلف قبل أن يعرض عليك الوظيفة مثل أن تقول للمسؤول: « إذن، متى بإمكانى أن أبدأ العمل ؟ »فهذا السؤال سينهي المقابلة وترشيحك للعمل أيضا - فهذا سيدل على مدى عوزك ويظهرك بمظهر الطمّاع! أيضا، لا تلعب لعبه تضغط بها على المسؤول بأنك شخص صعب المنال، حتى إذا كان ذلك حقيقي وذلك بقولك:« لدي مقابلة أخرى هذا الأسبوع ، فمتى أتوقع أن تحدثني هذا الأسبوع» ؟ « وبدلا من تلك المواقف الحرجة عند الانتهاء من المقابلة قم بشيء إيجابي متمثلا فى: إرسال خطاب شكر لطيف خلال ٢٤ ساعة تعرب فيه عن تقديرك ثانية للمسؤول واهتمامك البالغ بهذا العمل.

٣١. الإخفاق فى التحدّث عن الإنجازات. فالمرشّح يركز على توضيح تاريخ العمل الخاص به شاملا الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بهذه الوظائف. وعندما يطلب من المتقدم إعطاء أمثلة عن خمسة من الإنجازات الرئيسية التى قام بها من خلال تقلده للوظائف الأخيرة، فتبدو علامات الحيرة حينئذ على المرشح للعمل ويظهر كما لو كان لم يفهم معنى السؤال، فيقدم دليلا على أدائه المتواضع، أو يعود مرة أخرى إلى مناقشة الواجبات والمسؤوليات الرسمية. وعندما يطلب توضيح أكثر للإنجازات، فلا يستطيع قول الكثير حتما ويشعر بعدم الراحة حول هذه السلسلة من الأسئلة.

٣٢. لا يسأل الأسئلة حول العمل أو ربّ العمل. وعندما يوجه له السؤال التالي: «هل لديك أيّ أسئلة؟ ، فهو يجيب بالنفى قائلا « لا » أو أن يقول :« لقد غطّيت كلّ شيء ». إن توجيه الأسئلة يعد أكثر أهميّة في أغلب الأحيان من الإجابة على الأسئلة. فعندما تسأل أسئلة مدروسة، فأنت بذلك تؤكّد على اهتمامك بالعمل و ربّ العمل بالإضافة إلى أنه أمر ينم عن الذكاء- وهو ما يبحث أرباب العمل عنه في المرشّحين الجيدين الذين سيشغلون تلك الوظائف.

٣٣. يبدو متمركزا حول نفسه (أنانيًا) بدلا من أن يتمركز حول ربّ العمل. وهذا سيصبح واضحا جدا من خلال اتجاه الأجوبة والأسئلة من جهة المرشح للوظيفة. فإذا ركّز المرشح بشكل أساسي على المنافع التى ستعود عليه من الوظيفة ، فهذا يعني أن

المرشّح يميل إلى أن يكون متمركزًا حول نفسه. على سبيل المثال ، فالمرشّح الذي يستخدم كلمة أنا كثيرا عندما يتحدّث عن نفسه والعمل الذى كان يشغله قد يكون أنانيًا جدا. ومن ناحية أخرى، فالمرشّح الذي يستخدم كلمة نحن» يكون ذا توجه أكبر نحو ربّ عمل . قم بمقارنه الأزواج التالية من الجمل عن الوظائف والمرتبات وانظر أيهما أفضل فى كل زوج:

ما لذى يتوجب عليَّ القيام به من خلال هذا الموقع الوظيفي؟

ما لذى يتوجب علينا إنجازه على مدار الشهور الستّة التالية؟

أو

ما لذي سأجنيه من هذه الوظيفة؟

ماذا تدفعون عادة لشخص له نفس مؤهلاتي؟

٣٤. يستعرض مهارات استماع سيّئة. لا يستمع بعناية إلى الأسئلة أو يبدو كمن عنده جدول أعمال خاص يفوق اهتمامه بالمسؤول عن المقابلة. يبدو متخبطا فى اتجاهات مختلفة عندما يجيب على الأسئلة الموجهة إليه. ليس مستمعًا مرهفًا على المستوى اللفظى والغير لفظي. يبدو أكثر اهتماما بالتحدّث عن جدول الأعمال الخاص به أكثر من التركيز على القضايا محل النقاش. يريد على ما يبدو أن يتولى هو زمام المقابلة وأن يكون مثل حارس الغابة الفريد من نوعه. إن العمل يتطلّب فعلا مهارات استماع جيدة!

٣٥. لا يبدو مصقولا بما يكفي لشغل الوظيفة. يجيب على أسئلة المقابلة بإجابات بسيطة مثل من يجيب على اختبار للذّكاء. لديه صعوبة فى التحدّث عن إنجازاته السابقة. لا يبدو مدركا لطبيعة العمل أو المهارات المطلوبة لهذا النوع من العمل . يبدو مرتبكا ويفتقر إلى التركيز. ما كان يجب أن يصل إلى تلك المقابلة فى الأساس، لكنه لديه سيرة ذاتية رائعة التى من المحتمل أنها كتبت من قبل كاتب محترف آخر للسير الذاتية!

٣٦. الإخفاق فى التفاوض بشكل صحيح عندما يحين الوقت للتحدّث عن المكافآت. فينصح الباحثون عن الوظائف أنه من الأفضل لهم التحدّث عن الراتب فقط والمزايا بعد

أن يتم عرض العمل عليهم . فإذا تحدّثت عن المكافآت قبل الأوان، فأنت بذلك قد تقلّل من قيمتك بالإضافة إلى انك ستبدو أنانيا. كن متأكّدا من بحثك عن قيم الرواتب فى سوق العمل اليوم لكي تتعرف على قيمتك في سوق العمال فى الوقت الحالي (ابدء بالبحث فى موقع www.salary.com). استمع بعناية خلال المقابلة بكاملها ، واسأل الأسئلة التي تعطيك فكرة أفضل عن القيمة الحقيقة التى تساويها هذه الوظيفة فى سوق العمل. حاول الضغط طوال المقابلة مؤكدا دوما على مهاراتك وإنجازاتك - وكل الأمور الأخرى التى يثمنها أرباب الأعمال الذين سيرغبون بالدفع لك مقابل تلك المهارات الفريدة والمتميزة. وبعد أن تقوم بتلك المهمة من إبراز مهاراتك ، ابدء بالتفاوض، واترك ربّ العمل يحدد رقم خاص بالراتب أولا وبعد ذلك تفاوض معه مستخدما أمثلة من الرواتب للوصول إلى أرضية مشتركة. هذه وغيرها من أساليب المفاوضات الخاصة بالراتب ملخّصة في عدّة كتب بالإضافة إلى عدّة مواقع للويب .

٣٧. التقصير فى الاستعداد للمقابلة بشكل صحيح. هذا الخطأ هو الأكثر أهمية من أي خطأ آخر . لأنه يؤثّر على كلّ الأخطاء الأخرى. وبالتأكيد، فإن الإخفاق في الاستعداد للمقابلة سيبدو جليا منذ الوهلة الأولى عندما يترك المرشح للوظيفة أول انطباع سيئ ، فهو سيخفق في الإشارة أن لديه معلومات عن الشركة وعن الوظيفة، ولن يتمكن من الإجابة على الأسئلة القياسية للمقابلة بشكل جيد، كما أنه لن يكون قادرا على توجيه الأسئلة. وللتوضيح أكثر، نقول : إن المرشّح يقوم بالعديد من الأخطاء التى لخّصناها أعلاه لأنه أو لأنها أخفقت في توقّع ما الذي تتطلبه المقابلة الناجحة. وبما أنه يتحتم عليك إظهار أفضل ما عندك أثناء المقابلة، فإن إخفاقك في الاستعداد يعد مؤشرا بشكل ما حول الطريقة التى تتعامل بها مع الأشياء المهمة في حياتك وعملك. ففي هذه الحالة، فربّ العمل والوظيفة كلاهما كانا غير ذي أهميه بالنسبة لك لكي تستعد لهما بشكل كاف وصحيح. حسنا، الآن يعرفك ربّ العمل على حقيقتك.

* ركز على السلوك وعلى الإنترنت

فى خلال السنوات القليلة الماضية، تغيرت مقابلة التوظيف - بالإضافة إلى عملية التوظيف بكاملها - بعدّة طرق مهمة. تتطلّب فهذه التغييرات تتطلب من كل من

المرشحين والمسئولين عن إدارة المقابلات الاستعداد للمقابلة بشكل أفضل. ومعظم هذه التغييرات تعكس حاجة أرباب الأعمال لتعريف متطلباتهم للتوظيف بشكل أفضل وبعد ذلك قيامهم باتخاذ قرارات التوظيف الذكية والأكثر ربحا لهم . وبما أن أرباب أعمال يوظفون الأشخاص بشكل سريع ولكن تتميز عملية إنهاء الخدمات بكونها بطيئة لحد ما ، إلا أن أكثر أرباب الأعمال يرون أنه من الحكمة القيام بالأشياء بشكل مختلف: التوظيف ببطء وإنهاء الخدمات سريعا. وهذا يعني فحص المرشحين بأسلوب أكثر شمولا والتركّيز على نماذج الإنجازات الخاصة بهؤلاء المرشحين وذلك للقيام بأفضل توقّع لسلوكيات هؤلاء المرشحين فى وقت قصير . فأرباب الأعمال يريدون الشخص المناسب تماما للوظيفة المعروضة. « وهذا يعني أيضا أن أرباب الأعمال سيتوجب عليهم إجراء أساليب مختلفة من المقابلات. فبدلا من استدعاء المرشّح لمقابلتين فقط، فقد يقوم ربّ العمل بمقابلة المرشّح لعدد مرات يتراوح من أربعة إلى سبع مرات قبل عرض الوظيفة عليه. إذا، فكيف ستتعامل مع مقابلتك الخامسة؟ ومما لا يدعو للاستغراب، فالعديد من المرشّحين يعانون صعوبة فى الحفاظ على ابتهاجهم وهدوئهم بعد المقابلة الثالثة!

وهذا يعني فحص المرشحين بأسلوب أكثر شمولا والتركّيز على نماذج الإنجازات الخاصة بهؤلاء المرشحين وذلك للقيام بأفضل توقّع لسلوكيات هؤلاء المرشحين فى وقت قصير.

***

في نفس الوقت، يستغرق أرباب الأعمال وقتا أكثر لفحص المرشّحين من جميع النواحي مثل تناول المخدّرات، المهارات، والاختبارات النفسية وصولا إلى التحقق المتعمّق لخلفية كل مرشح. ضمن المقابلة بنفسها، فأثناء المقابلة ذاتها ، فأكثر أرباب الأعمال يوجهون أسئلة معتمدة على السلوكيات وذلك للتحقق من قدرة المرشّح على اتخاذ القرارات وحلّ المشكلات ذات الصلة بشركاتهم. ولذلك، فالمرشّحون الذين يستعدّون للمقابلات من خلال مذاكرة وحفظ الأجوبة « المعلبة» للإجابة على الأسئلة

المتوقّعة للمقابلة لا يؤدون بشكل جيّد في مثل هذه المقابلات؛ فهم سيبدون مدرّبين على الإجابة بتلك الطريقة وهكذا يفتقرون التميز. وبعد تجاوز الأسئلة التي تكون على أساس التعرف على السلوكيات، سنجد أن العديد من أرباب الأعمال يبحث عن مؤشرات أفضل على قدرة المرشح على اتخاذ القرارات وكذلك مؤشرات عن حسن أدائه.

فأرباب الأعمال يريدون أن يتعرفوا أكثر على الدوافع وراء مهاراتك وقدراتك. وفي المستقبل القريب جدا، قد يلعب الإنترنت دورا رئيسيا في فحص وغربلة المرشّحين، بدءا من التحقق من خلفيات المتقدمين لشغل الوظائف باختبارات عن إدارة المهارات والاختبارات النفسية وانتهاءً بإجراء المقابلات عن طريق قناة للفيديو.

ولا شك أن الإنترنت أثبت كونه وسطا مثاليا لتحسين كل من البحث عن العمل للمتقدمين لشغل الوظائف وعمليات التوظيف من جهة أرباب العمل من ناحية أخرى.

فبالنسبة لأرباب الأعمال، فإن البرمجيات الجديدة للتوظيف عبر الإنترنت ستمكّنهم من التخلص من الخطوات العالية التكلفة بالنسبة لهم من جراء عقد المقابلات وجها لوجه لمقابلة المرشّحين التي تتم في الوقت الحالي. وبقيامهم بذلك، ستكون المقابلات مركزة أكثر على ربّ عمل، مع تأكيد أكبر للأشياء التي يمكن للمتقدم أداؤها لربّ العمل.

إنّ الاتجاه العامّ بسيط: لن تكون هناك مفاجآت بعملية التوظيف بسبب مهارات التوظيف السيّئة! فأرباب الأعمال يريدون توقّع الأداء الفردي بشكل أفضل ضمن نطاق منظماتهم. فهم بذلك لن يقوموا بارتكاب أخطاء في التوظيف والتي ستكلفهم غاليا، تلك الأخطاء التي تنجم في أغلب الأحيان من جراء عدم الغربلة الجيدة للمتقدمين وسوء مهارات المقابلة. فهم يريدون استبعاد عملية «التخمين» خارج العمليات المرتبطة بالتوظيف. فهم يريدون إعدادات للمهارات المثالية من أجل اختيار الشخص المثالي للوظيفة.

*** مصادر التحضير للمقابلة**

إن التحضير للمقابلة يعد ضروريا لإجراء مقابلة تكون فيها فائزا. لحسن الحظ، فهناك

العديد من الكتب ومواقع ويب متوفرة لمساعدة الباحثين عن الوظائف على تحسين مهاراتهم فيما يخص قيامهم بالمقابلات بالإضافة إلى تفاديهم للكثير من الأخطاء والضربات القاضية فى مثل تلك المقابلات والتى لخّصناها في هذا الفصل.

الكتب الصادرة فى مقابلات التوظيف:

* ١٠١ سؤال يمكنك توجيهها فى مقابلات التوظيف (الإصدار الثاني) – للكاتب : «ريتشارد فين» (مطبوعات إمباكت،٢٠٠١) .

101 Dynamite Questions to Ask at Your Job Interview، 2»d Edition ،Richard Fein (Impact Publications، 2001.

* ١٠١ من أعظم الإجابات على أصعب أسئلة المقابلات (الإصدار الرابع) للكاتب « روني فراي» (مطبوعات كارير، ٢٠٠٠).

101 Great Answers to the Toughest Interview Questions، 4t» Edition ، Ron Fry (Career Press، 2000.)

* ١٠١ من أصعب أسئلة المقابلات والإجابة عليها التى تمكنك من الفوز بالوظيفة – للكاتب « دايفيد بورتو » بالاشتراك مع فرانسيس بوليس هايز (مطبوعات تن سبيد، ١٩٩٩).

The 101 Toughest Interview Questions and Answers That Win the fob ! David Porot with Frances Bolles Hayes (Ten Speed Press، 1999.)

* ٢٥٠ من أسئلة مقابلات التوظيف المحتمل توجيهها إليك، الكاتب « بيتير فيروكي» (آدام للإعلان، ١٩٩٩).

250 Job Interview Questions You'll Most Likely BeAsked، Peter VeruKi (Adams Media، 1999).

* أفضل الإجابات من « هالدين» على أسئلة المقابلات الصعبة ، الكاتب « بيرنارد هالدين» (مطبوعات إمباكت، ٢٠٠٠).

Haldane's Best Answers to Tough Interview Questions، Bernard

Haldane Associates (Impact Publications، 2000)

* مقابلة من أجل النجاح (الإصدار الثامن) للكاتبين «كاريل و رون كرانيتش». (مطبوعات إمباكت ، ٢٠٠٣).

Interview for Success، st'' Edition، Caryl and Ron krannich (Impact Publications، 2003)

* كتاب بروفة عن المقابلة ، للكاتبين « ديب جوتيسمان و باز مارو» (مجموعة بيركلي للنشر، ١٩٩٩).

Interview Rehearsal Book، Deb Gottesman and Buzz Mauro (Berldey Publishing Group، 1999)

* مقابلات التوظيف للأغبياء،(الإصدار الثاني) للكاتب « جويس لين كينيدي» . (جون ويلي وأولاده، ٢٠٠٠).

Job Interviewsfor Dummies، 2nd Edition، Joyce Lain Kennedy (John Wiley & Sons، 2000)

عاريا في المقابلة، للكاتب « برتون جاي نادلر» (جون ويلي وأولاده، ٢٠٠٠).

Naked at the Interview، Burton Jay Nadler (John Wiley & Sons، 1994)

*المقابلة المثالية (الإصدار الثاني) للكاتب « جون دريك(أماكوم، ١٩٩٧).

The Perfect Interview، 2»d Edition، John Drake (AMACOM، 1997)

*مقابلات القوة، نسخة منقحة، للكاتبين « نيل. إم ييجر » و« لي هوج»(جون ويلي وأولاده، ٢٠٠٠).

Power Interviews، Revised Edition، Neil M. Yeager and Lee Hough (John Wiley & Sons، 1998)

* المقابلات الذكية ، الميزة الغير لفظية للكاتبان «كاريل و رون كرانيتش» (مطبوعات إمباكت ، ٢٠٠٠).

Savvy Interviewing: The Nonverbal Advantage، Caryl and Ron &Krannich (Impact Publications، 2000)

* راحة اليد المتعرقة، للكاتب « إتش أنتوني ميديلي» (مطبعه ميد سبيد، ١٩٩٢).

Sweaty Palms، H. Anthony Medley (Ten Speed Press، 1992)

مواقع الإنترنت ذات الصلة بالمقابلات:

* Monster.com	interview. monster. com content.monster.com/j obinfo/ interview
* CollegeGrad.com	collegegrad. Com/intv
* JobInterview.net	job-interview. net
* Interview Coach	interviewcoach. com
*Quintessential Careers	quintcareers.com/intvres. html
* Riley Guide	rileyguide. Com/netintv. html
* Winning The Job	winningthejob. com







خمسة وأربعون من المبادئ الرئيسية للمقابلة



قبل صياغة الإجابات الديناميتية الناسفة على أسئلة المقابلة، دعنا نراجع بعض مبادئ المقابلة الأساسية للاستعداد لمقابلة التوظيف. فإذا كنت تفهم أهداف المقابلة - سواءً كانت أهدافك أنت والأهداف المحتملة لمن يجري معك المقابلة - والعملية التي سيحاول فيها كلاكما الوصول لأهدافه، ساعتها ستكزن قادرا على أن تكون فى وضع يسمح لك بصياغة إجاباتك الديناميتية للرد على أسئلة المقابلة.كما إنك ستتمكن من فهم الأمثلة التى سنوردها في الفصول اللاحقة.

*** الأهداف المختلفة**

بما أن أهدافك ستكون مختلفة عن الأهداف التي ينشدها المسئول عن المقابلة، فمن المهم أن تفهم الأسئلة التى يستعرضها المسئول من ناحية أهدافها - سواء من ناحية الهدف المباشر الظاهر من توجيه السؤال بالإضافة إلى الأهداف المحتملة الغير واضحة وراء توجيه تلك الأسئلة المرتبطة بأجندة وأهداف خفيه - بالإضافة إلى أهدافك أنت شخصيا. فبعيدا عن أي تعقيدات، يريد المسئول عن المقابلة أن يجد أفضل شخص لملء الوظيفة الشاغرة. واعتمادا على خبراته التوظيفية السابقة، فإن المسئول يعتقد أن أفضل شخص عادة ما يتصف بالصفات التالية:

❊ الذي تكون لديه مهارات مثالية لتلك الوظيفة ،ولديه معلومات وقدرات كلها تتناسب والوظيفة الشاغرة.

❊ أفضل ملائمة لبيئة الشركة من الناحية المزاجية له.

❊ أفضل ملائمة لجميع حاجات ومتطلبات الشركة الخاصّة، مثل الشخص القادر على السفر، إعادة الانتقال لمكان أو مقر آخر للشركة،أو إمكانية العمل لساعات طويلة أو في عطلة نهاية الأسبوع.

❊ ملائم للموقع الوظيفي من ناحية تاريخه للرواتب التى كان يتلقاها وتوقّعاته للراتب والمزايا الخاصة بالوظيفة الجديدة.

إن أهدافك معقّدة على نحو ما. أولا، فأنت تحتاج لتوجيه الأسئلة التي من شأنها أن تساعدك على تحديد ما يبحث عنه ربّ العمل حقا ، كما أنك تحتاج أن تحدد ما إذا كنت

تريد العمل لهذه الشركة أو في هذا الموقع الوظيفي من عدمه.

ثانيا، تريد إقناع المسئول عن المقابلة بأنك أفضل شخص لهذه الوظيفة! لذا، فإن تحقيقك لكلا الهدفين الأول والثاني لن يكون بالأمر السهل.

إستراتيجيات من أجل نجاح المقابلة

المبادئ التي تلي ذلك تشكل قاعدة من الإستراتيجيات التى من شأنها أن تساعدك في أيّ مقابلة للتوظيف. فتشير بعض المبادئ إلى بعض الأعمال الضرورية الّتي سيتوجب عليك القيام بها بشكل تام وذلك قبل دخولك فى حالة المقابلة. و تركّز المبادئ الأخرى على اهتمامات المسؤول عن المقابلة عيث سيحاول بأسئلته انتزاع بعض الإجابات منك التي قد تخبره بأكثر مما ترغبه أنت إذا كنت لا تفكر بشكل واضح عندما تجيب حينها. أما المجموعة الأخيرة من المبادئ فهي تتعامل مع الأفعال التي يمكنك القيام بها عند إغلاق المقابلة بالإضافة إلى مبادئ يتم العمل بها عند الانتهاء الفعلي لتوقيت المقابلة وذلك لكي تزيّد من فرصك لعرض الوظيفة عليك.

* مبادئ التحضير للمقابلة

إنّ مقابلة التوظيف هى أكثر من مجرد الإجابة على مجموعة من الأسئلة والاستعداد وفقا لذلك. بل هي تتضمّن المعرفة بالأنواع المختلفة من المقابلات، والإعدادات المختلفة التي يمكن أن تحدث المقابلات فى إطارها، و الصيغ العديدة من أشكال المقابلات وأساليب الاستجواب . وأنت يجب أن تستعدّ لكلّ مبادئ المقابلة بتوقّع ما سيأتي لاحقا ، وأفضل الطرق لتقديم نفسك سواء كان ذلك بالطريقة اللفظية أو بالطريقة الغير لفظية من خلال الحركات التى تقوم بها.

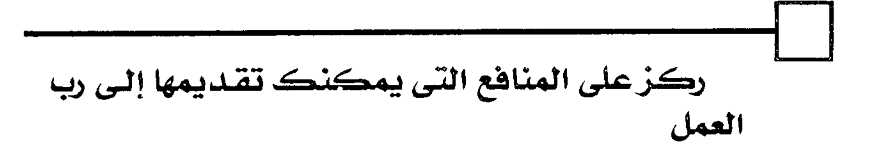
١- قم بتحديد وتقييم مواطن قوتك

واحدة من أولى الخطوات التى يجب أن يتخذها أيّ باحث عن وظيفة - أو راغب في تغيير وظيفته بمكان ما - هي أن يجري تقييمًا ذاتيًا شاملًا لنفسه، وهو الأمر الذي يشمل تقييمه لمهاراته، قدراته، وإنجازاته. ويعد هذا الأمر مهما جزئيا حتى تتمكن من التعرف على ما تجيده، لكنّها أيضا تعد خطوة هامة جدا نحو كونك قادرا على توصيل مواطن قوتك إلى أرباب

الأعمال المحتمل أن تعمل معهم،فمن الأقوال المأثورة القديمة : «اعرف نفسك أولا» الذي يعد قولا هاما يجب أن تتذكره أثناء كلّ مراحل بحثك عن العمل. فمع هذه المعرفة لذاتك - ستكون في وضع أفضل لإخبار أرباب الأعمال بما تجيد أدائه من الأعمال، وتستمتّع بعمله، وتريد أن تعمله في المستقبل. هذه المعلومات ستلعب دور مهما في كل من تطوّيرك لسيرتك الذاتية والاستعداد للمقابلة. إن هذا « التقييم الذاتي» من شأنه أن يولّد لغة مفيدة تؤكد من خلالها على مهاراتك الرئيسية، قدراتك، وإنجازاتك.

٢. ترجم مواطن قوتك من خلال لغة ذات صلة بالوظيفة المتقدم لها ، تصف فيها إنجازاتك والمزايا التى يمكنك تقديمها والمرتبطة باحتياجات أرباب الأعمال.

إن قولك لرب العمل بأنّك تستمتّع بالتحدث مع الناس هو شيء. لكن إخبارك له بأنك تستمتّع بالتحدث أمام المجموعات وأن لديك القدرة على الاحتفاظ بانتباههم موجها إليك وأنك يمكنك أن تحصل على العمل الذى تريده منهم ، فهو بلا شك قول يمثل شيئا آخرا، فهو يترجم مهاراتك إلى منفعة وظيفية يستفيد منها ربّ العمل. فبقدر الإمكان، قم بإعطاء أمثلة على مواطن قوتك بلغة تتوافق مع حاجات ربّ العمل.



***

٣. تأكّد من أن تواصلك وحديثك يكون مركزا على ربّ عمل وليس مركزا على شخصك .

فبينما يكون لديك متطلبات معيّنة فيما يتعلق بالعمل مثل - الراتب، المزايا والمنافع، والرضاء - إلا أن هذه تعد مصالح شخصية خاصة بك أنت ،ولا يجب أن تكون من القضايا الرئيسية التى تتم مناقشتها مع المسؤولين عن إدارة المقابلات. دائما ضع نفسك فى

مكان المسئول - فهو أو هي عندها حاجات معيّنة. ابق مركّزا على ما يمكنك أن تعمله لربّ العمل بدلا من التركيز على ما يمكن أن يقوم به ربّ العمل لصالحك. فأغلب أجوبتك وأسئلتك يجب أن تركز وتؤكد على المنافع التى يمكن أن تحققها أنت لصالح ربّ العمل وليس العكس. فعندما تستعدّ للمقابلة، كن متأكّدا من استعمالك لغة تركز فيها على تحقيق المنفعة لرب العمل.

٤. دعم إنجازاتك بأمثلة معيّنة تصوّر ما قمت به.

حينما تذكر إنجازاتك، فهي ستكون مصدقة أكثر ويتم تذكرها لاحقا أيضا بشكل أفضل إذا ما قمت بالاستعانة بأمثلة معيّنة كنوع من الاستشهاد بها والتثبيت لها فى ذاكرة محدثك. أخبر المسئول عن تجربة سابقة مشابهة عن حالة متعلقة بعمل ما بحيث تكون قد استعملت هذه المهارات في الحقيقة وأنك نجحت بحيث أن النتائج جاءت متقنه كما أردت. ثم قم بالتأكيد على المنافع التى عادت على الشركة التى كنت تعمل بها إبان قيامك بهذه التجربة. حاول تحديد من أربعة إلى خمسة أمثلة متعلقة بعمل جيد قمت به من إنجازاتك واجعل المسئول يشاركك فيها. وحاول ان تتفادى قول « إن ماجرى هو..... » عندما تصف عملك في الشركة الأخرى. فقصّتك تحتاج فاعل وهو- أنت - و تحتاج إلى نتيجة - وأخيرا منافع أو أداء.

٥.حدد الأشياء التى تستمتع بالقيام بها.

هناك الكثير من المهارات التى يمكنك القيام إلى حدّ البراعة، لكن هل تريد قضاء الجزء الأفضل من الوقت الذي ستقضيه بعملك وأنت تقوم بهذا النشاط الذي تكون بارعا فيه؟ عندما كان «جورج بيرنز» فى سن ٩٥ ،فقد زعم أن أحد الأسباب الذي يجعله ما زال يعمل بقوة وفق جدول معين وأنه يعمل بإصرار شديد بأنّ أحبّ عمله! فمثلا ، السكرتيرة لربّما يكون لديها مهارات ممتازة بالطباعة، لكنها قد تريد الصعود لموقع وظيفي آخر. إذا وفى هذه الحالة، فهى لا تريد التأكيد على مهاراتها بالطباعة - بالرغم من أنهاّ تجيدها بشكل بارع. فالمهارات التى تستمتّع بالقيام بها هى نفسها التي فى الغالب ستواصل القيام بها لصالح كلا الطرفين: أنت وربّ العمل.

٦. تعرف على « مجال أحلامك » بإجراء بحث على الأشياء المهمة ذات الصلة بالوظيفة.

قبل أن تذهب إلى مقابلتك الأولى للتوظيف ، فيجب عليك أن تجري بحث على المجال الذي تخطّط للعمل فيه. مع ذلك ، فالبعض من معلوماتك قد تجيء من خلال المواد المطبوعة والمصادر الإلكترونية - والمواد المرجعية من المكتبة، ومطبوعات الشركة، أو مواقع الويب للشركة - أو من خلال المقابلات المعلوماتية مع الأشخاص الذين تعمل معهم بالفعل في مجال عملك ، وكلها من الأمور التى سينتج عنها معلومات ستحتاج إليها لاحقا.

كما أنك تريد أن تعرف قبل الذهاب إلى مقابلة التوظيف مدى الرواتب المعروضة في منطقتك الجغرافية لنوعية العمل الذى تتمنّى أن تقوم به. فيجب عليك أن تعرف ماهي قيمة الرواتب المعروضة للبداية بالإضافة إلى مستوى الراتب لشخص ما بنفس تعليمك وخبرتك. فحاول أن تتعرف بقدر ما تستطيع على الوظائف عموما في نفس مجالك لكي تتمكن من التحدث بشكل ذكي عندما يكون لديك مقابلة للتوظيف. ما هى الواجبات والمسؤوليات؟ وإلى أي مدى يمكنك التقدم فى هذا المجال؟ ماهى أنواع المهارات الخاصّة التى يمكن أن تكون ذات فائدة ؟ وما هي التدريبات أو الدرجات العلمية التى تكون مطلوبة فى هذا المجال؟

٧. اجمع معلومات حول المنظمة.

قبل أن تذهب إلى المقابلة، قم بعملية بحثية عن المنظمة. اكتشف بقدر المستطاع ما يقومون به، سمعتهم، أهدافهم المؤسسية، فلسفة الإدارة، نوعيه الناس الذين يميلون لتوظيفهم - وأيّ معلومات أخرى يمكنك جمّعها ستكون لصالحك. فهذا من شأنه أن يساعدك على اتخاذ القرارات حول رغبتك بأن تكون جزءا من فريق عملهم بالإضافة إلى سيمكنك من توجيه الأسئلة بشكل أفضل وتقديم الإجابات على نحو أفضل على الأسئلة الموجهة إليك خلال مسار المقابلة.

بالنسبة للشركات الكبيرة، تتاح معظم هذه المعلومات على الإنترنت. افحص مواقع

الويب التالية:

- CEO Express	ceoexpress.com
Hoover's online	hoovers.com -
- Dun and Bradstreet's Million Dollar Database	dnbmdd. com/mddi
- Corporate Information	corporateinformation.com
- BizTech Network	brint.com
AllBusiness	www.allbusiness.com -
- BizWeb	bizweb.com
- Business. Com	business. corn
- America's CareerInfoNet	www. acinet. org
- Forbes Lists	forbes.com/lists
- Annual Reports	annualreportservice.com
- Chambers of Commerce	www.chambers.com
Daily Stocks	dailystocks. corm –
- The Corporate Library	thecorporatelibrarv.com
- Forbes 500	forbes.com/lists
- Fortune 500	fortune.com
- Harris InfoSource	www. harrisinfo.com
- Inc. 500	inc.comlinc500
- Moody's	www.moodvs .com
- NASDAQ	nasdaq .com
- One Source Corp Tech	onesource.com/productscorptech. htm Profiles
- Standard & Poor's	standardandpoors.com
- Thomas Regional	thomasreeional.com
- Thomas Register	thomasreeister.com
- Wall Street Research Net	wsrn.com

ومعظم الشركات – سواءً الكبيرة منها أو الصغيرة – تحتفظ بمواقع للويب للشركة. هذه المواقع يمكن أن تزوّدك بثروة من المعلومات على عمليات الشركة، بما فى ذلك فهرس شامل للموظفين الرئيسيين. و يجب عليك أن تكمل هذه المصادر بالتحدث مع الأشخاص ممن يعملون فى الوقت الحالي فى هذه الشركة أو الذين عملوا بها بالسابق.

فأنت يمكنك أن تتوصل لتقييم أفضل عن الديناميكيات الشخصية ضمن منظمة ما من خلال التحدث مع الناس. أما في حالة الشركات الصغيرة جدا فمصدر معلوماتك الوحيد قد يكون التحدث مع الأشخاص فى المجتمع فحسب.

٨. اجمع معلومات حول الشخص الذي سيجرى معك المقابلة.

يقال في أغلب الأحيان بأنّ المنظمات لا توظف، بل أن الأشخاص هم من يقومون بذلك . لذا فهو فى مصلحتك أن تحاول أن تكتشف بقدر ما تستطيع حول الشخص (أو الأشخاص) الذي سيجري لم المقابلة ، وأن يتم ذلك كجزء من خطتك لجمعك للبيانات عن المنظمة. ماهي خلفية هذا الشخص؟ وما هي نوعية الأسئلة التى يجب أن يوجهها؟ ماذا عن شخصيته؟ هل يسأل الأسئلة الصعبة التي تضع ضغوطا على المتقدمين للوظائف؟ فكلما كانت لديك معلومات أكثر عن هذا الشخص،كلما مكنك هذا من أن تصيغ ردودك بكل أمانة و صدق، لكن بشكل مستهدف وموجه.

٩. تكلم بلغة ربّ العمل.

تكلّم بنفس لغة ربّ العمل عن الأهداف التنظيمية والأداء المتوقّع. إنّ ربّ العمل مهتمّ بمن يقوم بإنجاز العمل، فى وقت معين، وبمستوى جودة ممتاز ، وأخيرا إنجاز ذلك العمل ضمن الميزانية الموضوعة له.

فربّ العمل عادة لا يكون مهتّما بمهنتك وأهدافك الشخصية ماعدا تلك التى تكون ذات صلة بأدائك ضمن المنظمة والحدّ الأدنى للشركة التى يمتلكها.

١٠. توقّع الأسئلة واستعد لها.

يمكنك أن تتوقّع من ٩٠ إلى٩٥٪ من أسئلة المقابلة التى ستوجه إليك قبل أن تخطو خطوة واحدة للمكان الذى ستعقد فيه المقابلة . فيمكنك أن تتوقّع أن توجه لك الأسئلة عن تعليمك وخبرات عملك السابقة ذات الصلة بالوظيفة قيد النّظر. وقد توجه لك أسئلة تتعلق بشخصيتك، عاداتك بالعمل، قدرتك على العمل مع الآخرين، أو أهدافك المهنية. وبالإضافة إلى المناطق القياسية من توجيه الأسئلة ، فنظرة إلى ملخص سيرتك الذاتية يمكنه أن يخبرك إذا كان هناك مناطق من المحتمل أنها ستسترعي انتباه من يجرى

لك المقابلة أم لا.

هل هناك فجوات فى التوقيت لا يمكنك أن تفسرها في مسارك التعليمى من حيث اجتيازك له فى وقته المحدد أو انك قد تأخرت فى الحصول علية، أو فجوات من خلال تاريخ عملك أيضا؟ هل تتنقل بين الأعمال بشكل سريع في مدّة وجيزة ؟ هل تتقدّم للحصول على موقع وظيفي يكون أقل فى المستوى من المواقع التى شغلتها سابقا قدراتك الظاهرة ولا يتناسب مع خبرات عملك السابقة؟

وبعبارة أخرى، فإذا كان هناك أي شيء يمكن أن يتبادر إلى ذهن من يجرى لك المقابلة على أنه أمر محل سؤال - سواءً كان إيجابيا أو سلبيا - فيجب عليك أن تتوقّع بأنّك ستسأل عنه أثناء المقابلة ويجب عليك أن تكون مستعدّا وفقا لذلك. فليس من السهل أبدا أن تفكر فى كيفية ردك بشكل صادق و إيجابي عندما تكون جالسا فى منزلك فى الجو المريح من حولك الذى تألفه عنه فى حالة أن تكون فى وسط المقابلة التى تسلط عليك الضغوط.

إن جمع المعلومات ضروري للردّ بشكل ذكي على الأسئلة التي من المحتمل أن توجه إليك، اجمع رباط أفكارك، وخطّط لإستراتيجيات تقوم من خلالها بالردّ على الأشكال المختلفة المحتملة من توجيه الأسئلة إليك.

١١. فكر فى إجاباتك إذا ما تم توجيه سؤال غير قانوني إليك

نحن سعداء لذكر أن الحالات التى يقوم فيها أرباب الأعمال بتوجيه أسئلة غير قانونية للمتقدمين للوظائف قد هبط بشكل ملحوظ . ولكن وبالرغم من ذلك، فهو مازال يمكن أن يحدث.

فكر قبل قيامك بالمقابلة فى كيفيه استجابتك إذا ما تم توجيه سؤال غير قانوني لك، أو سؤال لا يتناسب وإعدادات العمل أو غير ذى صلة بمتطلبات الوظيفة.

إن خياراتك ستكون بأنك ستود أن تخطر المسؤول عن المقابلة بأن سؤاله هذا يعد سؤالا غير قانوني وأنك سوف لن تجيب عليه؛ ويجب أن تشير لذلك بلباقة ، فبما أن السؤال يتعامل مع منطقة غير قانونية لتوجيه الأسئلة، قم بالإشارة بكل لباقة أنه بالرغم

من أن منطقة السؤال غير قانونية، إلا أنك ترحب بالرد عليه؛ ثم اسأل كيف يكون هذا السؤال الذى تم توجيهه إليك ذو صلة بالوظيفة التى تتقدم إليها؛ أو يمكنك أن تختار أن تجيب على السؤال بدون تعليق عن كونه غير ملائم. اختر الطريقة التى تناسبك منهما والتى تكون مريحة أكثر لك من حيث ردك ومن حيث تأثير ذلك على فرص حصولك على عرض العمل الذى أنت بصدده .

١٢. تدرب على الشكل والمحتوى لردودك.

أكثر الناس يجدون أنه التحضير للتدرب على الردود المختلفة على الأسئلة المتوقّعة بعد أمرا جيدا. وهذا لا يعني بأنّك يتوجب عليك استظهار وحفظ الأجوبة - سواءً كانت تلك الإجابات لشخص آخر أو كانت إجاباتك أنت شخصيا - لكن بالأحرى، ، فأنت تحاول فقط القيام بصياغة لفظية لإجاباتك في الحقيقة ،وذلك من خلال الإستراتيجية الأساسية التى حددتها لنفسك. أكثر الناس يجدون أنه من المفيد القيام بهذه العملية عدّة مرات قبل مقابلة.

١٣. تدرب على الأسئلة مع صديق أو جهاز تسجيل.

إن قيامك بالاستعداد للمقابلة بمعزل عن المعلومات التى تمثل تعليقات من الطرف الآخر والتى تعمل على تقييم أدائك المحتمل ، غالبا لن يؤدي إلى نتائج جيدة. لذا، فحاول أن تجد صديقًا يساعدك فى الاستعداد للمقابلة. فقد تريد أن تسند دور مسؤول المقابلة فى شكل مسرحيّة لصديقك - وتلعب أنت دور المتقدم للوظيفة. ويجب عليك أن تمر بجميع المراحل عبر تلك الجلسة من أول تقديم التحية للمسئول عن إدارة المقابلة والإجابة على أسئلة معيّنة وصولا إلى ختام المقابلة. قم بتسجيل شريط لإجاباتك على الأسئلة وقم بتحليلها لرؤية ما إذا كنت في الحقيقة تحتاج لأن تؤكد على مواطن قوتك والفائدة التى يمكنك تقديمها لهذا المسئول عن المقابلة بشكل أكبر. هل قمت بإعطاء الأمثلة والدعم لما تقول؟ هل أجوبتك إيجابية دائما في محتواها؟ هل ردودك مركزة على ربّ العمل؟ كرر تلك التجربة للتدرب على شكل المقابلة حتى تصل إلى مرحلة تشعر عندها أنك مرتاح في الإجابة/ وتوجيه الأسئلة.

١٤. استعد للأنواع والإعدادات المختلفة للمقابلات.

كما أسلفنا في الفصل الثاني، فيجب عليك أن تكون جاهزا لاثنين من أنواع المقابلات: المقابلات المعلوماتية ومقابلات التوظيف. وقد يحدث هذا الأمر على الهاتف أو من خلال الاجتماعات وجها لوجه فى أماكن مثل مكتب ربّ العمل ، مطعم، أو في محيط اجتماعي. فعلى سبيل المثال،فإذا كانت مقابلتك تتم في أحد المطاعم، حاول أن تنتبه الى سلوكيات تناول الطعام الصحيحة (الإيتيكيت) بالإضافة إلى تجنّب طلب الأطعمة التي يمكن أن تكون صعبة فى تناولها ، مثل السباغيتي أو الكابوريا. إن سلوكيات تناولك للطعام ستتم ملاحظتها. فالكيفية التى تتناول بها الطعام ونوعية الطعام الذي تأكله قد يكون بنفس القدر من الأهمية للكيفية التى تجيب بها على أسئلة المقابلة. ولا تجب على الأسئلة وفمّك ملئ بالطعام!

١٥. توقّع عدّة مقابلات مع نفس ربّ العمل.

العديد من المقابلين يفاجؤون بتعرضهم لأكثر من مقابلة واحدة مع نفس ربّ العمل. فهم فى العادة يواجهون مقابلتين : الفحص أو الغربلة وتحديد الوضع الوظيفي. ويمكن أن تجرى مقابلة الفحص من خلال الهاتف. لذا فكما قلنا فأنت يجب أن تستعدّ لتلك المكالمة الهاتفية الغير متوقّعة التي يتقصّى فيها ربّ العمل حول استمرار اهتمامك بالموقع الوظيفي المعروض، وتفرغك لهذا العمل، وتوقّعاتك المتعلقة بالوظيفة، وربما يتحدث إليك من خلال هذه المقابلة عن متطلباتك للراتب. إنّ مقابلة تحديد الوضع الوظيفي تجري عادة في مكتب المسئول عن المقابلة. لكنّهه قد تتضمّن مقابلات من نوع واحد لواحد أو مقابلات متعاقبة، متسلسلة، لجنة، أو مجموعة . هذه العملية يمكن أن تستغرق فترة من أسبوع إلى أسبوعين حيث يتم استدعائك للاجتماع بالأفراد الآخرين في مقابلة من نوع واحد لواحد-، سلسلة من المقابلات، المقابلة مع لجنة، أو حالات المقابلة مع مجموعة. إن كلّ مقابلة من تلك المقابلات ستهدف إلى تقصّى مستوى مختلف من اهتماماتك، قدراتك، معرفتك، ومهاراتك.

***

١٦. كن مستعداً لأساليب الاستجواب المختلفة.

بينما قد تكون مهيئا للإجابة على الأسئلة المباشرة بالأجوبة المباشرة، إلا أن بعض المسؤولين عن المقابلات قد تتضمن استجواباتهم أسئلة غير مباشرة وأساليب الأسئلة التى قد تسبب الضغوط أيضا على المتقدم للعمل . على سبيل المثال، فبدلا من توجيه سؤال مثل : « هل واجهت أي صعوبة فى العمل مع أرباب العمل السابقين ؟ « فهم قد يسألونك ذلك بطريقة مختلفة مثل» لماذا قمت بترك وظائفك الثلاث الأخيرة؟ « أو » كيف انسجمت مع أرباب أعمالك الثلاثة الأخيرين؟ « وبدلا من سؤالك مباشرة حول وضعك الاجتماعي وحالتك المالية،فيمكن أن يسألونك » أي المناطق فى المجتمع تفضّل المعيشة فيها ؟ « وإذا كانت الوظيفة تتطلب تحمل المزيد من الضغوط فى طبيعتها، فقد يتم توجيه سؤال لك أثناء المقابلة يضعك تحت الضغوط فقط لرؤية كيف يمكن أن تتعامل مع مثل هذه الحالات. على سبيل المثال، فقد يوجه لك سؤال بشكل مفاجئ مثل » إذا ما قمنا بتوظيفك الآن، وبعد مرور ثلاثة أشهر اتخذنا قرارا بأنّك لست الشخص الذي نريد، فماذا ستعمل؟ « أو أن يقال لك» نحن عادة لا نوظف شخص ما بدون حصوله على دراسة جامعية فى إحدى الكليات . فهل تخطّط لإكمال دراستك؟

فهذه النوعية من الأسئلة عموما سوف تفاجئ كل توقعاتك التى قمت بالإعداد لها من خلال التحضير المدروس للمقابلة. تذكّر سيبحث مسئولو المقابلات عن إشارات تدل على نقاط ضعفك بتوجيه نوعية من هذه الأسئلة التي من شأنها انتزاع مثل هذه المؤشرات.

١٧. اعرف كيف تتواصل شفهيا مع الآخرين.

إن مهارات الاتصال الشفوية القوية تمثل قيمة كبيرة لمعظم أرباب الأعمال. فهي تكون بمثابة إشارات بأن هؤلاء الأشخاص المتقدمين للوظائف متعلّمون ومؤهّلون. فهل أنت، على سبيل المثال، من النوع الذي يتحدث من خلال جمل كاملة وواضحة؟ وكيف يكون إلقاؤك؟ كيف هي قواعدك اللغوية ، وهل تستخدم صيغة المبني للمعلوم أم المبني للمجهول، هل تستخدم مصطلحات مثل « أعتقد » أشعر«. وهل تستخدم ألفاظا مثل

حسنا جدا أو معقول والتى ليس لها مدلول قوى للحكم على الأمور – فيجب عليك أن تتحاشى المصطلحات المبهمة والسلبية من أجل توصيل ما تريد قوله ولكن من خلال عبارات واضحة ودقيقة.

١٨. اعرف كم تتواصل بشكل لا شفهي مع الآخرين.

وهذا يعني طريقة ارتدائك للملابس، وتحيتك ومصافحتك لهم، استخدامك للتواصل بالعيون، كيفية جلوسك،استخدامك ليديك، تحريك رأسك، الاحتفاظ بتعبيرات وجهية معينة، الاستماع بشكل إيجابي، كيفية تناولك للطعام ، والشرب، أو كيفية دخولك و مغادرتك للغرفة؟ كل هذه تدعى سلوكيات لا شفهية والتى من شأنها توصيل المزيد عن قدراتك وشخصيتك أكثر مما ستقوله في المقابلة. فلعلك تريد تصوير نفسك بالفيديو في مقابلة وهمية لرؤية مدى جودة أدائك فى كلا النوعين من الاتصال الشفهي واللا شفهي.

١٩. تأنق للنجاح.

قبل أن تنبس ببنت شفة، فإن مظهرك قد يتسبب في أخذ انطباع عنك بالفعل منذ أن رآك الشخص الآخر، وبما أنه لن تتاح لك الفرصة لترك مثل هذا الانطباع الجيد مرة أخرى، لذا فنحن ننصحك بأن تجعل الثواني القليلة الأولى من اللقاء تعمل لصالحك بشكل غير شفهي لتوصل مفاهيم دالة على طبقتك الاجتماعية، مهنيتك، وكفاءتك.

٢٠. هيئ المنطقة بجوار هاتفك.

عندما تعلن عن نواياك للبحث عن العمل - سواء بإرسال سيرتك الذاتية ، وقيامك بشبكة اتصالات، أو إجرائك لمقابلات معلوماتية - حينها فقد تستلم مكالمة هاتفية من ربّ عمل بشكل مفاجئ تماما. فقد تكون مكالمة لتحديد موعد لمقابلة، لكن على الأغلب ستتضمن تلك المكالمة « مقابلة فحص . » كن مستعدّا بالأشياء الضرورية التى تتطلبها هذه المقابلة الهاتفية في المنطقة التى يتواجد بها الهاتف. والحد الأدنى من التجهيزات المطلوبة لهذا الأمر يجب أن تتضمّن ورقة، قلمًا، نسخة من سيرتك الذاتية، و البطاقة التى سجلت فيها ملاحظاتك والتى تتضمن معلومات على كلّ الشركات التي اتصلت به

كجزء من بحثك عن العمل.

* مبادئ خاصة بمواجهه المقابلة

العديد من المبادئ التى حددناها سابقا للتحضير للمقابلة هى أيضا مبادئ يمكن تطبيقها لمواجهه المقابلة. والمبادئ الأخرى تتعلّق بعملية المقابلة بشكل محدّد. والمبادئ الـ٢٢ التالية ستساعدك لاجتياز مقابلة التوظيف.

٢١. يجب أن تصل في الوقت المناسب.

ليس هناك شيء أسوأ من الوصول متأخّرا عن مقابلة العمل. وبما أن الدقائق الأولى الخمس من المقابلة هي الأكثر أهمية، فوصولك خمس دقائق متأخرا سيتسبب فى قضائك على المقابلة من الناحية العملية - ويقضي على فرصتك للحصول على الوظيفة. إن تأخرك سيتم تذكّره على أنه إشارة سلبية. حاول دائما أن تصل على الأقلّ ١٠ دقائق مبكرا. وإذا استدعت الحاجة، قم بقيادة سيارتك إلى مكان المقابلة فى اليوم السابق لموعد المقابلة لترى كم من الوقت سيتطلبه الأمر للوصول إلى هناك، بالإضافة للبحث عن موقف لسيارتك. قم بإضافة نصف ساعة أو أكثر تحسبا بأن يكون المرور سيئ.

٢٢. عامل كلّ شخص تقابله على أنه شخص مهم من أجل المقابلة.

عندما تصل إلى موقع المقابلة ، فمن المتوقع أنك ستدخل إلى منطقة الاستقبال، وتقابل موظف الاستقبال أو السكرتيرة، ومن ثم سيطلب منك الجلوس في منطقة الانتظار.

و قد يدخل المتقدمون للوظائف الآخرون أيضا إلى هذه المنطقة بينما تكون منتظرا. تأكّد من أنك ستكون مهذّبا فى التعامل مع موظف الاستقبال أو السكرتيرة وأي شخص آخر تجتمع به. كما أنك يتوجب عليك تحية هؤلاء الناس بشكل لائق، والجلوس بشكل مناسب، وكذلك أن تختار المجلة التى ستتصفحها أن قررت القراءة بينما تنتظر.

على سبيل المثال، يجب عليك أن تحيّي موظف الاستقبال أو السكرتيرة بتقديم نفسك: « صباح الخير. أنا جين مويريس. أنا هنا من أجل موعد فى السّاعة التّاسعة مع السّيد جاميسون. » ثم انتظر أن تتم دعوتك للانتظار فى مكان معيّن. وإذا كنت تلبس معطفا، قم بخلعه قبل الجلوس. ففي بعض الأحيان ، فقد يسأل مسئولو المقابلات هؤلاء

الموظفين عن ردود فعلهم وانطباعاتهم تجاه المرشحين للوظائف موجهين للسكرتير مثلا السؤال التالي: « ما هو رأيك بشأن المرشّح؟ هل كان لديك فرصة للتحدث معه ؟ هل تعتقد بأنّه شخص محبوب؟ » . إن آراء مثل هؤلاء الناس من المستخدمين بالشركة يمكن أن يكونوا مهم جدا في عملية المقابلة. لذا فتأكّد بأنّك تتعامل مع كلّ شخص تجتمع به كشخص يمثل أهمية للمقابلة.

٢٣. عندما تكون منتظرا المسؤول عن المقابلة، قم بعمل شَيء يبدو ذا صلة بالمقابلة والوظيفة.

عندما تكون منتظرا المسئول عن المقابلة، قم بعمل شّيء يبدو ذا صلة بالمنظمة والمقابلة. على سبيل المثال، فيمكنك أن تقوم بالتحدث قليلا لموظف الاستقبال أو السكرتيرة في أمور تتعلّق بالمنظمة، وبالمستخدمين، ومن سيجرى لك المقابلة. حاول أن تتعرف أكثر على أمور ذات صلة بالمقابلة.

أو يمكنك أن تسأل بعض من هذه الأسئلة: « كم عدد المستخدمين الذين يعملون هنا؟ منذ متى وأنت تعمل فى هذه المنظمة؟ هل عمل السّيد جيمسن فى هذه الشركة لفترة طويلة (وهو من سيجري لك المقابلة) ؟ ماذا كان يعمل قبل أن يصل إلى هذا الموقع الوظيفي؟ هل يحب معظم العاملين العمل هنا؟ ماهو نظام الحاسوب الذي تستعملونه هنا؟ « لا تبالغ فى توجيهك للأسئلة بحيث تبدو كمن يستجوب الشخص الآخر أو أن تبدو أنانيا وذلك بتوجيه أسئلة حول الامتيازات بموقف السيارات، والعطلات، والمزايا، أو المكتب الذي سيخصص لك. إن حديثك القصير هذا يجب أن يؤكّد على اهتمامك بالمنظمة بالإضافة إلى من يعطيك معلومات ذات صلة بالمقابلة وتتعلق بالمنظمة والمسؤول عن المقابلة .

فقد تتعلّم شيئا مهما من شأنه أن يساعد على البدء بحديث قصير مع مسئول المقابلة أو قد ترى أن هناك سؤالا ملحا تحتاج إجابة عليه. أو تريد أن تثير بعض الأسئلة مع المسؤول إذا ما قيل لك مثلا فى منطقة الاستقبال بأنّ هناك الكثير من الضغوط في المنظمة، وأن العديد من المستخدمين تركوا العمل أثناء الشهور الستّة الماضية، أو أنه لا يتم العديد

من الموظفين فترة أكثر من سنتين فى هذه الشركة. وتلك المعلومات تعد سرّية ومهمة وهى مؤشّر على أمور سياسية داخلية معينة بالشركة ومشاكل إدارة قد تريد أن تتحقق منها. فمن الأفضل أن تعلّم هذه الأمور مبكرا بدلا من أن تصبح ضحيّة لضغوط الشركة أو السياسة البيزنطية التى تتبعها.

٢٤. قم بتحية المسئول عن المقابلة بشكل صحيح.

هناك إمكانية بأن يخرج المسئول إلى منطقة الاستقبال لتحيتك. ولو حدث ذلك ، انهض بشكل مستقيم، صافحه بقوة وحزم، ابق على اتصال عيني، أنصت له بعناية، كن نشيطا، تكلّم في أمور إيجابية، وقدّم نفسك قائلا : « مرحبا، أنا جين مويس. ومن دواعي سروري أن أقابلك. » كن حريصا فيما تقوله. فهذا ليس وقتا مناسبا لقول النكات ، أو أن تبدو مرهقا، أو تبدو عصبيا. و إذا ما وجه إليك المسؤول سؤالا حول ما إذا كنت قد صادفت أيّ مشكلة فى الوصول إلى الشركة أو فى إيقاف سيارتك، فاظهر بمظهر الواثق من نفسه مشيرا بإيجابية أنك قد تعاملت مع هذه الأمور بكل سهولة.

٢٥. اسلك سلوكا إيجابيا أثناء الدقائق الخمسة الأولى.

الدقائق الأولى الخمس من المقابلة، والتي قد لا تتضمن حتى أسئلة متعلقة بالوظيفة ، تعد هي الأكثر أهمية إلى المقابلة. فخلال هذا الوقت والذي تحدث فيه الانطباعات الأولى الغاية فى الأهمية والتي من شأنها أن تجعل المسؤول يقرّر ما إذا كان يستلطفك من عدمه. وأن كونك شخصية لطيفة ومحبوبة يعد بالتالي أحد أهم المعايير لأن يتم اختيارك لشغل الوظيفة. فإذا تمكنت من خلق انطباعات أولية ممتازة - بداية من التصافح وارتداء الملابس المناسبة وإدارة حديث قصير مع المسؤول - فإن بقيّة المقابلة قد تسير بشكل حسن جدا كما أن المسؤول قد يقدم لك يد المساعدة خلال المقابلة. فهو أو هي لربما قد قرّر أثناء الدقيقة الثالثة بأنّك يجب أن يتم توظيفك. ثم يأتى دور الأسئلة والأجوبة التى قد تعزز هذه الانطباعات الأولية . تأكّد من أن تضع العطر أو الكولونيا بكمية معتدلة وليست فجة، وكذلك الإقلال من لبس المجوهرات للسيدات. فأنت لا تريد أن يتم تذكّرك على أنك الشخص ذو الرائحة القوية أو السيدة التى تحدث ضوضاء بمجوهراتها ! في الحقيقة،

فالعديد من المسؤولين عن المقابلات يمكنهم أن يشموا رائحة المتقدمين للوظائف عندما يعبرون أمامهم عندما يدخلون إلى غرفة المسئول.

إن أهم انطباعات عنك تتكون خلال الدقائق الخمس الأولى

***

٢٦. انتظر لتتم دعوتك للجلوس في مقعد معيّن.

ترتيب الجلوس المعيّن للمقابلة قد يكون مهمًا إلى من يجري لك المقابلة. على سبيل المثال، فقد يطلب منك الجلوس على الجانب الآخر من مكتب أو منضدة. و قد تدعى للجلوس على أريكة بدلا من ذلك. ومهما كانت الحالة، فلا يجب أن يبدو عليك أنك تود الجلوس بسرعة قبل أن تدعى للجلوس. فالفرصة التي تتاح لك وأنت جالس على بعد ٦ أقدام من المسئول عن المقابلة - ستعد بمثابة مسافة مريحة لإجراء محادثة كما أن تلك المسافة ستسمح لك بالحفاظ على اتصال بصري جيد.

٢٧. احتفظ بيديك، وذراعيك، ومرفقيك لنفسك.

إذا جلست على مكتب، حافظ على يديك، وذراعيك، ومرفقيك بعيدا عن المكتب وعن أيّ مواد يمكن أن تشتت الانتباه مثل الأقلام الرصاص .حاول أن تبدو نشطا ويقظا، وركّز على المسؤول عن المقابلة بدلا من التململ والعبث بالأشياء أمامك مما يشير إلى عصبيتك أو عاداتك المزعجة. فإذا كنت لا تعرف ما تفعله بيديك، فحاول طيّها أو وضعها فى شكل مقبول وعادي.

٢٨. اجلس بوضعية منتصبة وميل جسمك قليلا للأمام.

تجنّب إمالة الظهر في كرسيك أو على الأريكة حتى لا تبدو ومن يأخذ راحته فى الجلوس لدرجة الاسترخاء. فمثل هذه الوضعية قد توحي أكثر بأنّك أكثر اهتماما بالتحدث عن نفسك بدلا من أن توحي بأنك تود الاستماع إلى محدثك والتعلّم منه.

وأفضل وضعية يمكن أن تجلس عليها هي أن تجلس بوضعية منتصبة وأن تميل بجسمك قليلا للأمام ويمكنك أن تثني يديك أو أن تصنع بها ما يشبه «القبة». فهذه الوضعية تعد وضعية جيدة للاستماع للغير. وهي توحي أنك مهتم بالشخص الآخر بشكل غير لفظي. وستبدو يقظا وأكثر نشاطا في هذه الوضعية عنه في الوضعيات الأخرى.

٢٩. أبق قدميك على أرضية الغرفة.

إذا كنت تجلس على أريكة حيث يكون جسمك منظورًا بالكامل ، فتجنّب ثني ساقيك في وضع متقاطع بحيث يظهر نعل حذائك. أبق كلتا قدميك على الأرضية. كما أن تقاطع الساقين يشير إلى درجة من عدم الالتزام بالرسميات والألفة مع محدثك لذا فهي وضعية لا مبرّر لها في هذه النقطة من علاقتك مع المسئول عن المقابلة.

٣٠. دع المسئول عن المقابلة يبدأ بالافتتاحية لكن يمكنك أن تأخذ المبادرة لعرض افتتاحيات خاصة بك.

فمسؤولية استهلال وبدء المقابلة تقع على عاتق المسؤول الذي يدير المقابلة. وأثناء الدقائق الثلاث الأولى سيشرع المسؤول بالتحدّث عن أشياء عامة مثل رحلتك للوصول إلى المكتب، الطقس، انطباعاتك عن التسهيلات، أو مواضيع أخرى تستخدم لبدء حديث قصير.

وفي هذه الأثناء يجب عليك أن تجيب على أسئلته بأكثر من مجرد 'نعم « أو » لا » وأن تبدي له ملاحظاتك. ويتطلب منك الأمر أخذ المبادرة هنا لإظهار شخصيتك. ابدأ حديثك الإيجابي الخاص بإبداء ملاحظات شيقة عن المكتب، مثل العمل الفنّي أو الديكور، أو الموظفين الذين التقيت بهم للتو في منطقة الاستقبال. وأنت على سبيل المثال، قد تكتشف من رؤية درجة علمية داخل إطار معلقة على الحائط أن من يجري لك المقابلة خريج من نفس الكلية التي تخرجت أنت منها أو نفس الجامعة. وأنه قد يكون من هواه جمع المقتنيات الغير عادية والتي تكون معروضة في المكتب. أو أنه لربّما لديه صورة فوتوغرافية موضوعة لعائلته ، أو لأصدقاء، زملاء ، حفلة، أو لشخص ما من المشاهير.

أظهر بعض الاهتمام الشخصي بمحاورك عن طريق التركيز على عنصر أو اثنين من

الأشياء الخاصة به أثناء الحديث الصغير الذي ستجريه معه. هذه الفترة من الدردشة القصيرة قد تؤدّي إلى بناء جسر شخصي مهم بينك وبين المسئول والذي بدوره سيسهل من التحدث فى الأمور المهنية فيما بعد ويجعلها ممتعة .تذكّر دوما أن الانطباعات الأكثر أهمية تحصل أثناء الدقائق الأولى الخمس. فيجب عليك أن تبدو إيجابيا ونشطا ومثيرا للاهتمام أثناء هذه اللحظات الأولية من المقابلة. في النهاية، فالكيفية التى سوف تدير بها تلك الدردشة الصغيرة قد تكون أكثر أهميّة بالنسبة للحصول على الوظيفة عن الكيفية التى ستتعامل بها مع أسئلة المقابلة القياسية.

الدردشة القصيرة تعني تطوير قناة تحادثيه يكون لها هدف وتؤسس أجندة للعمل

***

٣١. كن مستعدًا للردّ على الدردشة الأولية بأسلوب إيجابي ومثير للاهتمام.

من الذي يقول : إن ذلك الحديث الصغير ليس له أهمية ! بل إنه يشير إلى قدراتك الاجتماعية التي قد تكون على نفس القدر من الأهمية من مهارات أدائك للعمل ذاته. إن تلك الدردشة القصيرة لا تعني قول النكات ، بل إنها تعني تطوير قناة تحادثيه يكون لها هدف وتؤسس أجندة للعمل. وإذا كنت تحتاج إلى مساعدة فى تطوّير مهاراتك التحادثية، فنوصيك بقراءة كتابين ممتازين عن هذا الموضوع هما : الأول للكاتبين آن بابير و لين وايمون، ارتباطات عظيمة: الأحاديث القصيرة وشبكات العمل لرجال الأعمال، Small Talk and Networking for Businesspeople ، والكتاب الثاني للكاتبة (سوزان روه) ، كيف تعمل فى غرفة. تلك الكتب متوفرة مباشرة من منشورات إمباكت ويمكن طلبها من خلال الطلب المتواجد فى نهاية هذا الكتاب.

***

٣٢. أجب عن الأسئلة من خلال جمل كاملة مع تحري الموضوعية.

تجنب الإجابة بقول كلمتي «نعم» أو « لا » فقط. وتذكّر دائما أن المسؤول يبحث عن مؤشرات عن مزاياك. فالأجوبة القصيرة تعطي القليل فقط من المعلومات عنك. وتلك الإجابات القصيرة قد تشير إلى قلة اهتمام من ناحيتك. فيجب على المسؤول عن المقابلة أن يترك تلك المقابلة قائلا فى نفسه «أشعر بالارتياح تجاه هذا الشخص، فقد أعطى أجوبة جيدة على أسئلتي. » فإذا أنت لم تجب على الأسئلة بالكامل، فكيف يمكن لهذا الشخص أن يشعر بالارتياح نحوك؟

٣٣. خفف من عصبيتك عن طريق التدرب على بضعة أساليب لتخفيض الضغوط العصبية.

يمكنك أن تحسّن أوضاع السيطرة على عصبيتك بتقليد مايفعله الشخص الذي يتحدث إليك. فعندما تدخل إلى غرفة المقابلة، حاول أخذ نفس عميق وبطيء. ويمكنك أن تقوم بهذا بشكل لا يسترعي انتباه الشخص الآخر. وبالرغم من إسداء هذه النصيحة للعديد من الناس، إلا أن العمل بها يكون صعبا،ولكن على أي حال ، فهذا الأمر سيساعدك فى التركيز على الشخص الآخر وليس على نفسك، وستشعر أنك أكثر راحة .

فإذا كنت من النوع العصبي، فأنت من النوع الذي يركّز انتباهه أكثر من اللازم على نفسه. فأنت تقوم شعوريا بالاهتمام بأدائك شخصيا وتركز على الانطباعات التي ستتركها على الآخرين. حاول أن تكون متوجها أكثر للآخرين بمعنى عدم التركيز على حاجاتك ومخاوفك، فقط اهتم بمتطلبات وأسئلة مسئول التوظيف. إن استعدادك لهذا الأمر لا شك وأنه سيساعدك بشكل كبير على الإقلال من العصبية.

فإذا اتبعت المبادئ التى ذكرناها من رقم ١ إلى رقم ٢٠ ووصلت في الوقت المناسب (مبدأ ٢١)، فستجد نفسك تدخل إلى المقابلة وأنت مستعدّ وواثق من نفسك. وإذا وصلت للمقابلة في وقت مبكّر ، فسيكون لديك فرصة لجمع أفكارك، وأخذ نفسًا عميقًا، أن تركّز انتباهك نحو مسئول التوظيف.

إذا كنت عصبيا ، فمن المحتمل أنك تركَز انتباهك أكثر من اللازم على نفسك.

٣٤. ركز على احتياجات مسؤول التوظيف .

افترض بأنّ معظم مسؤولي التوظيف يحتاجون لاختيار شخص ما يكون ملائما للعمل فى منظمتهم من كلا الناحيتين الإنتاجية والشخصية. فسيتوجب عليك حينها أن تؤكّد أثناء المقابلة أنك تتسم بكلا الأمرين من حيث كونك منتجا ووسيما. وسوف تقوم بذلك من خلال التأكيد على مزاياك لربّ العمل والتعامل بشكل جيد مع الأسئلة التى سيوجهها إليك وكذلك عن طريق حسن إدارتك للحديث القصير معه، لكي يتم تقييمك بشكل إيجابي في النهاية .

٣٥. ركز على تبادل المعلومات المفيدة بدلا من تركيزك فقط على الحصول على الوظيفة.

ضع أهدافك نصب عينيك . تذكّر أن كلاكما أنت والمسئول فى حاجة لاستقاء المعلومات التي من شأنها مساعدة كلّ منكما للوصول إلى القرار الصحيح. فإذا ما أنت قمت بالتركيز فى كلّ أجوبتك وأسئلتك على ترك « انطباعًا جيدًا » حتى تتمكن من الحصول على العمل فحسب، فمن المحتمل أنك ستكون عصبيا جدا وسوف ترتكب الأخطاء على طول الطريق. خذ الأمور بسهولة وركّز على ما يجب عليك القيام به بالفعل - وهو إعطاء وجمع المعلومات التي يمكن أن تستخدم لاحقا فى اتخاذ القرارات.

وفي حالتك، فأنت ستحتاج معلومات عن الوظيفة ، وعن ربّ عمل، وعن المنظمة. وستسأل نفسك :«هل هذا هو المكان الذي أريد العمل فيه حقا؟ هل سيكون مفيدا لي؟. وبنفس الطريقة ، ستجد أن ربّ العمل لديه أسئلة مماثلة يريد الاستفسار بها عنك أيضا.

٣٦. التأكيد على الإيجابيات .

إنك تريد أن يكون كلا من محتوى ردودك والأسلوب الذي تصيغ به إجاباتك إيجابيا.

فعندما تتحدّث عن ربّ عملك السابق ،حاول التحدث عنه بشكل إيجابي بقدر الإمكان. لأنك إذا تحدثت عن ربّ العمل السابق بشكل سلبي ، فإن محاورك كربّ عمل محتمل لك سيفترض بأنّ يوما ما ستتحدث بذات الأسلوب عنه هو شخصيا.

فإذا تفوهت بكلام بذيء عن شركتك السابقة، سيتوقّع ذلك المسؤول بأنّك ستقوم بنفس الشيء معه فى أحد الأيام. ولو كان لديك بعض الملاحظات السلبية عن زملاء عملك السابق، فهو سوف يتساءل عن مدى انسجامك مع زملائك المحتملين في منظمته أيضا. وبعبارة أخرى، فبإتباعك هذا النهج سيكون لديك القليل لتكسبه - وستفقد الكثير بلا شك - بسبب تلك العبارات الجوفاء - التى امتازت بها ردودك. تفاد الكلمات السلبية مثل كلمة « لا أستطيع ، » « لم أفعل ، »« لا أريد ، » وعبّر بكلمات إيجابية بدلا من ذلك. فبدلا من قول، « أنا لم أكن أريد السفر لأكثر من ٤-٥ أيام بالشّهر ، « فيمكنك أن تقول بأسلوب أكثر إيجابية ، » لقد كنت أفضل السفر من ٤-٥ أيام بالشّهر. « تدرب على أن تكون أكثر إيجابية في اتصالاتك اليومية مع الآخرين وستجده مردودا لذلك أكثر من خلال المقابلة.

٣٧. حوّل السلبيات المحتملة إلى إيجابيات.

بينما يريد مسئولي التوظيف التعرف أيضا على أخطائك - وسلبياتك - فأنت تريد التشديد على نواحيك الإيجابية بشكل مستمر - والأشياء الجيدة فى حقك. ويمكنك القيام بهذا عن طريق الحفاظ على التوجه الإيجابي تجاه كلّ الأسئلة. فعلى سبيل المثال، معظم المتقدمين للوظائف ، يفتقرون للمؤهلات بشكل يجعلهم فى وضع سلبي أمام مسئولي التوظيف المحتملين، وهو الأمر الذي قد يؤدي إلى خروجهم من المنافسة على الوظيفة. فربما تكون خريجا جديدا من الكلية وتفتقر إلى الخبرة.

لربّما يكون عمرك أكثر من ٥٠ عامًا، وبالرغم من أنّك تعرف أنه من غير الشرعي لربّ عمل أن يميز بين و بين من هم أصغر منك سنا على أساس عمرك بحكم القانون ، إلا أنك تظن أن عمرك هذا سيقف حجر عثرة بينك وبين تلك الوظيفة. وربما لم تبق في وظائفك الماضية لفترات طويلة جدا وأن سيرتك الذاتية أنك من النموذج الذي يهوى

القفز بين الوظائف. لربّما درجاتك في الكلية كانت متوسطة في أغلب الأحوال. فمهما كانت السلبيات التي تعتقد أنها ستعيق جهودك للحصول على وظيفة، إلا إنك يجب أن تحاول إيجاد طريق لتتحول من كونك سلبيا إلى شخص صادق وإيجابي .

وتقول « كاريل» وهى صاحبة إحدى الشركات أن امرأة كبيرة فى السنّ - فى الستين من عمرها - جاءت إلى مكتبها حيث كانت تشغل مديرة شؤون الموظفين قبل بضع سنوات. وفكّرت تلك المرأة العجوز أن عمرها سيشكل عائقا سلبيا لقبولها فى هذه الوظيفة، لذا فقد جاءت مستعدة لهذا الأمر وهى توضح مزايا توظيف شخص ما فى مثل عمرها. ولقد كانت الميزة الأولى التى أشارت إليها بأنّها « لن تحبل! ».

٣٨. استخدم التلميحات الغير لفظية الإيجابية.

فقد أفادت الدراسات التى أجريت على عملية التوظيف بأنّ من ٦٥ الى ٧٠ ٪ من قرارات التوظيف قد تعتمد على الاتصال الغير لفظي». الرسائل الغير لفظية - فإن مظهرك وملابسك - هى أول رسالة ترسلها إلى ذلك المسؤول. كما أن الحماس في صوتك وتعبيراتك الوجيهة كلاهما يشيران إلى اهتمامك بالوظيفة وطاقة قادرة على عمل الأشياء. كما أن تواصلك بنظرات عينيك مع ذلك المسؤول من شأنه المساعدة على خلق حالة من الوئام والإبقاء على الاهتمام. لذا اجعل اتصالك الغير لفظي يعمل لأجلك . اعتني بالطريقة التى ترتدي بها ملابسك ، والكماليات، والماكياج، الرائحة، المصافحة، التعابير الوجهية، الاتصال العيني، الجلوس، وسلوكيات الاستماع .

٣٩. تأكّد من قيامك بتوجيه الأسئلة.

كن مستعدًا لتوجيه عدّة أسئلة ذات العلاقة بالوظيفة، وبربّ العمل، وبالشركة . هذه الأسئلة يجب أن تصمّم لاستخلاص المعلومات لمساعدتك فى اتخاذ قرارك بالإضافة إلى إنها تبين مدى اهتمامك بالأمر، وتستعرض من خلالها ذكائك وحماسك للعمل. ولعلك تود كتابة بعض هذه الأسئلة على بطاقة صغيرة لمساعدتك فى تذكّر تلك الأسئلة التى تود توجيهها.

ولا بأس من رجوعك إلى البطاقة أثناء المقابلة. فقط أشر إلى المسؤول بقولك له: «لدي

بضعة أسئلة أردت أن أوجهها لك، فقد سجلت بعض ملاحظات للتأكيد على الاستفسار عنها. » ثمّ قم بإخراج بطاقة ملاحظاتك (بطاقة صغيرة مقاس 5 X 3 سم) ووجه الأسئلة. وهذا يكون بمثابة مؤشر عن جاهزيتك لهذا المسؤول وأنك لديك اهتمامات معيّنة يتوجب عليه أن يحدثك عنها. ولقد أوضحنا العديد من هذه الأسئلة في الفصل الثامن. على أية حال، تجنّب توجيه أسئلة حول الراتب والمزايا التى سوف تتلقاها من هذه الشركة. فهذه الأسئلة تعد أنانية جدا في هذه المرحلة. ومن المفضل تركها إلى نهاية المقابلة - وذلك عندما تتلقى «عرضا للعمل» وتبدأ بمفاوضة شروط تشغيلك.

٤٠. حاول تأخير التحدث فى اعتبارات الراتب بقدر ما يمكنك.

عادة ما يثار موضوع الراتب من قبل المسؤول عن المقابلة وذلك قرب نهاية المقابلة الأولى، أو أثناء المقابلة الثانية أو الثالثة، أو بعد عرض الوظيفة عليك. وبالرغم من ذلك، فبعض المسؤولين عن التوظيف سيثيرون معك هذا الأمر في وقت مبكر. ومن مصلحتك دائما تأخير مناقشة الراتب طالما كان ذلك ممكنا. في هذه الأثناء، فمن الضروري أن تعمل شيئين:

* تحديد قيمة هذا الموقع الوظيفي.
* استعرض قيمتك أمام ربّ العمل.

وأنت يمكنك أن تعمل هذين الشيئين فقط بعد أن تتاح لك الفرصة لمقابلة لعرض الموقع الوظيفي عليك - وليس في بداية أو في منتصف المقابلة. فأنت تحتاج فرصة لوضع تقييمك الخاص عما تساويه تلك الوظيفة (الراتب) استنادا على الواجبات والمسؤوليات المطلوب منك القيام بها من خلال هذه الوظيفة - وبلا شك أنه سيكون من الأفضل أن تقوم بتقييمك هذا بعد أن تتاح لك الفرصة لتوجيه الأسئلة فيما يتعلق بالموقع الوظيفي. كما أنك تحتاج أيضا لفرصة للترويج لقيمتك إلى ربّ العمل من خلال مناقشاتكما فى المقابلة. ويجب أن تعلم أن مسؤولي التوظيف الذين يناقشون موضوع الرواتب مبكرا - سواء كان ذلك أثناء مقابلة الفحص الهاتفية أو في وقت مبكر من المقابلة الأولية - فهم بذلك يحاولون عادة أن يستبعدوا بعض الناس مستندين على

توقّعات الراتب التي ستكون أمّا منخفضة جدا أو عالية جدا ! وللتصرف حيال هذا الموقف يجب عليك أن تشير إلى أن الراتب «مفتوح» أو بأنّك تحتاج أن تعرف أكثر عن الموقع الوظيفي قبل أن تتناقش فى الراتب مع رب العمل.

٤١. أخّر قبولك لعرض العمل حتى يتسنى لك التفكير فيه.

عندما يتم عرض الوظيفة عليك، فإن ردّ فعلك الفوري بأنك ستقبل بالعرض فورا. وفي معظم الحالات فمن الأفضل لك أن تطلب مهلة للتفكير فى العرض على الأقل لمدة يوم أو اثنين . إن هذا يعطيك فرصة للموازنة بين رغبتك فى قبول هذه الوظيفة من عدمه؛ وكذلك مراجعه وضعك بالنسبة لأي شركات أخرى كنت قد قدّمت طلب فيها لشغل وظيفة؛ كما أن تلك المهلة يمكنها أن تعطيك وقتا للتفاوض حول «حزمة التوظيف» الأفضل إمّا مع ربّ العمل هذا الذي عرض عليك وظيفة ،أو مع إحدى الشركات الأخرى، التي قد تقرّر بأنّها إذا كانت تريدك للعمل معها ،فهي يجب أن تقوم بذلك الآن. ولعله من المنطقي قيامك بطلب مهلة من ٢٤-٤٨ ساعة للتفكير فى العرض بالإضافة إلى التشاور مع أفراد عائلتك الآخرين. وإذا كان العرض يتطلب انتقالك جغرافيا من مكان لآخر ، فإن طلب فترة زمنية أطول من ٤٨ ساعة يمكن أن يكون منطقيا فى تلك الظروف.

٤٢. انهي المقابلة بطرح سؤال :«متى يمكنني المتابعة؟».

في نهاية المقابلة تأكّد بأنّك ستعرف ماهية الخطوة القادمة - هل هى مقابلات أخرى أو قرار لتوظيفك - ولو كان قرارا للتوظيف - فمتى سيقوم رب العمل باتخاذه؟. وعندما يشير المسئول عن تاريخ معين لاختيار الموظف، اسأل ما إذا كان بإمكانك أن تتصل بعد ذلك اليوم بيوم أو اثنين إذا لم تسمع خبرا منهم. فإذا قالوا لك بأنّهم يتوقّعون اتخاذ قرار يوم ١٠ ، فاسأل، « وإذا لم أسمع أيّ شيء منكم فهل يمكنني الاتصال يوم ١٢ للتعرف على وضعي؟ » وفي معظم الحالات سيتم إعطاؤك موافقة على الاتصال.

* بعد المقابلة - المتابعة

لن تعتبر المقابلة منتهية عندما تتصافح بالأيدي مع مسؤول التوظيف وتركك لمكان

المقابلة. بل إنها ستعد منتهية عندما تحصل علي عرض العمل أو يحصل عليه مقدم طلب آخر ويتم توظيفه .لذا، خطّط للقيام ببعض الأشياء الإضافية فى فترة ما بعد المقابلة لتحسين موقفك من أن يتم ترشيحك.

٤٣. سجل المعلومات حول المقابلة للرجوع إليها مستقبلا .

في أغلب الأحيان سيكون لديك أكثر من مقابلة واحدة – من المحتمل سلسلة من المقابلات – مع إحدى الشركات. قم بتسجيل الملاحظات سريعا عندما تكون المقابلة ماثلة في ذهنك، ويستحسن أن يكون ذلك خلال ٢٤ ساعة من انتهائك من المقابلة. قم بتسجيل الاسم الخاص بالشخص (أو الأشخاص) الذين أجروا لك المقابلة، ومواقعهم الوظيفية، والمعلومات المتعلقة بالوظيفة (الواجبات، الراتب) – وأيّ شيء وثيق الصلة بالموقع الوظيفي الذي تتقدم إليه، ومؤهلاتك لهذه الوظيفة والتى ستأكد عليها في المقابلة، وأيّ معلومات أخرى قد تحتاج إليها لاحقا. وبذلك سيكون لديك ملخص لهذه المقابلة يمكنك أن تراجعه قبل القيام بمقابلة مستقبلية بالشركة – سواء كانت مقابلة متابعة لهذا الموقع الوظيفي نفسه أو لشغل وظائف أخرى يتم الإعلان عنها لاحقا من نفس الشركة التى لديك بالفعل الآن ملخصا عنها.

٤٤. ارسل رسالة شكر.

بأسرع ما يمكن بعد المقابلة – لاحقا فى نفس اليوم أو اليوم التالي على الأكثر – أرسل رسالة شكر. في هذه الرسالة أعرب فيها عن تقديرك للوقت الذى قضاه معك الشخص (أو الأشخاص) الذين أجروا معك المقابلة، وأشر إلى اهتمامك المستمر بالموقع الوظيفي (إذا كان هذا هو ما تشعر به حقا)، وأعد صياغة أيّ مهارات خاصّة أو خبرات يمكنك إضافتها إلى هذا العمل (أذكر كل ذلك بشكل موجز وتركيز عالٍ على النقاط الهامة). وبما أن هذه رسالة عمل فالقرطاسية، والصياغة يجب أن يعكسا مهارتك.

٤٥. تابع من خلال مكالمة هاتفية عندما يمر موعد اتخاذ القرار

تذكّر في نهاية المقابلة أنك سألت عن التاريخ الذي سيتم فيه اتخاذ القرار ، وأنك سألت عن إمكانية قيامك بالاتصال إذا لم تتلق أى رد خلال يومين من ذلك التاريخ؟ لا

تقم كمن يوجه السؤال ويترك الأمر يمر مرور الكرام وحسب - بل يجب عليك أن تتابع. فإذا مر موعد تاريخ اتخاذ القرار، فيجب عليك القيام بمكالمة هاتفية للمتابعة. فإذا لم يكن قد تم اتخاذ قرار بعد، فإن مكالمتك تلك سوف تذكّرهم باهتمامك المستمر.

فيجب عليك أيضا أن تثير إعجاب ربّ العمل كونك شخصًا تهتم بالمتابعة، وهذه بمثابة إشارة له أنه يمكنه توقّع هذا الالتزام نفسه منك كمستخدم تعمل فى شركته. أما إذا كان ربّ العمل قد اتخذ القرار بالفعل وكان على وشك أن يتصل بك ويعرض عليك الوظيفة، فذلك شيء عظيم! وإذا تم عرض العمل على شخص آخر فقد تصاب بخيبة أمل، لكنه من الأفضل لك أن تكتشف الأمر الآن فى ذلك التوقيت وذلك من أجل أن تركّز جهود بحثك عن العمل في مكان آخر بدلا من تضييع وقتك منتظرا أن تسمع أخبارا عن هذه الوظيفة دون جدوى.

فإذا طبقت كلّ هذه المبادئ الخاصة بالمقابلة بشكل عملى، فسوف تكون في وضع ممتاز للحصول على العمل. فسوف تقترب من المقابلة وأنت مفعم بالثقة، الطاقة، والحماسة. وسوف تثير إعجاب المقابل بحيث سيودّ أن يمنحك عملا في شركته. دعنا الآن نحوّل انتباهنا لتطبيق هذه المبادئ على كلّ خطوة في عملية المقابلة، ابتداءً من التحضير وصولا إلى المتابعة. وسنتوسع فى الفصول التالية بحيث نتناول العديد من هذه المبادئ السابقة. فهى ستتطرق إلى الأسئلة التى من المحتمل أن تصادفها.





قم بالاستعداد

من إحدى أفضل الطرق للإقلال من شعورك بالتوتر وتفادى تلك الأيادي المتعرّقة والركب المصطكة عندما تكون فى مواجهه مقابلة للتوظيف هى أن تستعدّ لتلك المقابلة بشكل جيد. فمعرفتك أنك مستعدّ بشكل جيد جدا، فإن ثقتك بنفسك سوف تزداد .فأنت ستكون لديك قدرة أفضل على التركيز على توصيل نقاط قوتك إلى ربّ العمل بدلا من مجرّد محاولة إثارة إعجاب من يجري لك المقابلة بالإجابات « الصحيحة» على الأسئلة التى سيوجهها إليك.

ستشعر بالتحسّن حيال نفسك، وسيكون أداؤك جيدا في المقابلة. ولعل التحضير الشامل يستغرق وقتا ويتطلب بعض الممارسة، لكنّه يعد خطوة هامة من أجل أن تكون المقابلة ديناميتية. فليس هناك بديل للتحضير القوى. لا تخاطر بالفشل فى المقابلة بالمحاولة لسلك طرقا مختصرة وأن تفترض أنك قادرا على إدارة الموقف عندما تصل إلى المقابلة. فقد تكون قادر على ملء فراغات الصمت بالكلام، لكن ردودك ستفتقر إلى التماسك والتركيز على الأغلب ، وعموما،فبدون تحضير، ينخرط أكثر الناس في ما يطلق عليه «تيار اللاوعى » ويبدون مشوّشين ويتصرفون بحمق.

*** استعد للمقابلة**

تقدم مبادئ التحضير للمقابلة في الفصل الرابع إرشادات لمعظم ما يتوجب عليك فعله عندما تستعدّ لمقابلات العمل. ومن أجل فهم أفضل لهذا الأمر، دعنا نبدأ بتقسيم مبادئ التحضير للمقابلة إلى خمسة أقسام كما يلي:-

❋ قيّم مواطن قوتك وأربط بينها وبين حاجات أرباب الأعمال.

❋ قم بعمل دراسة بحثية خاصة بك عن مجال العمل الذي تتمنّى القيام به، بالإضافة إلى بحثك عن المنظمات في المنطقة التى تعيش فيها التى تحتوى على هذه الأنواع من المواقع الوظيفية.

❋ استعد لتبادل المعلومات اللفظية.

❋ هيّئ استراتيجياتك الغير لفظية.

❋ تعامل مع اللوجيستية.

يستغرق التحضير وقتا، لكن بما أن هذا العمل هو مصدر رزقك بالإضافة إلى أن رضاءك عن عملك ومتعتك فى العمل يكونان على المحك، ولا تتسرع الأمور.

وفيما يلي شرح للأقسام الخمسة التى ذكرناها للتو:

* قيّم مواطن قوتك واربطها بحاجات أرباب الأعمال

يهتم أرباب الأعمال بتوظيف مواطن قوتك

***

إذا كنت قد قمت بذلك فعلا، فيجب عليك أن تقيّم مواطن قوتك ذات الصلة بعملك والتفكير فى سبل لربط كل ذلك باحتياجات ربّ العمل. إن المبادئ من ١ إلى ٥ في الفصل السابق تتعامل مع هذه العملية. فقبل أن تتحدث مع ربّ عمل - في الحقيقة، و حتى قبل أن تكتب سيرتك الذاتية- يجب أن يكون لديك فهم واضح عما يمكنك القيام به بشكل جيّد وتستمتّع بأدائه. ما هى مهاراتك الرئيسية؟ وكيف قمت بإظهار تلك المهارات في عملك الماضي؟ هلّ بإمكانك أن تسهب فى إنجازاتك السبعة الرئيسية وتربط بينها وبين احتياجات ربّ العمل؟ ما هي نقاط ضعفك الأساسية؟

تذكّر، أرباب أعمال يهتمّون بتوظيف مواطن القوة فيك - وهي تلك الأشياء التى تحسن عملها وتستمتّع بقيامك بها . وسيبحث أرباب العمل عن مؤشرات عن ضعفك من خلال الطريقة التى تجيب بها على الأسئلة. حتى أن البعض قد يسألك بشكل مباشر السؤال التالي ، « اذكر بعضًا من مساوئك أو نقاط ضعفك ؟ » ، فمنذ البداية الأولى من بحثك عن العمل، يجب عليك أن تحدد مواطن قوتك ومزاياك وأن توصلها بشكل واضح إلى أرباب الأعمال في سيرتك الذاتية، وخطاباتك، والأنشطة التى تقوم بها عبر شبكات الإنترنت.

فمقابلة العمل تمكّنك من توصيل نقاط قوتك إلى ربّ العمل بشكل كبير. لكنّك فقط

ستكون قادرا على القيام بذلك إذا أجريت أولا تقييما شاملا عما تجيده وتستمتع بأدائه .لا تبدأ بالبحث عن عمل حتى تكمل هذا التقييم الذاتي أولا. وللمزيد من المعلومات حول تقييم الذات،يمكنك الإطلاع على واحد من كتبنا الأخرى بعنوان، « اكتشف أفضل الوظائف لك».

*** قم بعمل دراسة عن مجال عملك والمنظمات ذات الصلة**

فستحتاج أن تجمّع المعلومات بقدر الإمكان فيما يخص الصناعة التى تتخصص بها بشكل عام، ومجال عملك بشكل خاص. كما أنه يجب عليك أيضا أن تكتشف بقدر الإمكان ما يخص المنظمات المستهدفة فى المجتمع الذي تعيش فيه - وقد يكون هذا حيث تقطن أو فى المكان الذي تودّ أن تعيش فيه- تبعا للموقع الوظيفي الذى تود العمل فيه. والمبادئ من ٦-٨ في الفصل الرابع تناقش هذه العملية.

فإذا أردت العمل لشركة كبيرة فإنك ستكون قادرا على الحصول على بعض المعلومات من المصادر المكتوبة - والمراجع المتعلقة بالعمل المتوفرة في قسم المراجع فى المكتبات العامة المحليّة فى منطقتك ، بالإضافة إلى كتيبات العلاقات العامة التي يمكنك الحصول عليها من الشركة. وإذا كنت تهتمّ بالعمل لشركة محليّة صغيرة ن فسيكون هناك منشورات مطبوعة أقل فيها ، لكن هذا لا يجب أن يكون مانعا من إجرائك للأبحاث. تفحص الإنترنت. فمعظم الشركات، بغض النظر عن الحجم، لها مواقع على الويب والتي تعرض الكثير من المعلومات حول منظماتهم.

فسواء كنت تبحث عن شركة محليّة صغيرة أو شركة دوليّة ضخمة، فالمعلومات التى سوف تجمعها من خلال حديثك مع الناس بالشركة سينتج عنه المزيد من المعلومات المفيدة لك على الأرجح. هل تعرف شخصا يعمل لحساب الشركة أو عمل بها مؤخرا؟ هذا هو الشخص المناسب للتحدث معه إذا. ولكن إذا كنت لا تعرف شخصا يعمل بالشركة أو كان يعمل بها فاسأل أصدقاءك إذا كان أى واحد منهم يعرف شخصا بهذه المواصفات. اشرح لهم أنّك تهتمّ باكتشاف المزيد حول الشركة. إن نجاحك فى العثور على مثل هذا الشخص يمكنه أن يجيب على العديد من أسئلتك. هذه الاتصالات الشخصية

ستلقى بالمزيد من الضوء على معلومات قد لا تكون متوافرة عادة في كتيبات الشركة أو في المراجع الخاصة بالتوظيف .

أخيرا، لا تتهاون فى محاولة الحصول على الفرصة لإجراء المقابلات المعلوماتية. فالمقابلة المعلوماتية التى ستتمكن من إجرائها مع شخص ما داخل المنظمة ستساعدك على جمع معلومات حول مجال عمل معيّن . ويجب أن يكون هدفك أن تحصل على المعلومات التي من شأنها مساعدتك في توضّيح أهدافك المهنية بشكل أكبر، وتحدد ما إذا كنت تحتاج إلى أى تدريب إضافي قد تحتاجه للتأهّل لهذه الوظيفة ، كما ستتعرف على المنظمات التي تزوّد فرص العمالة في هذا المجال المعيّن، كما إنك ستكون قادرا على تقييم ما إذا كان هذا النوع من العمل سيكون محل اهتمامك للقيام به على أساس يومي، والتقرير ما إذا كان النمو فى هذه الموقع الوظيفي سيواصل التزويد بفرص العمالة بالإضافة إلى التقدّم المهني الذي تصبو إليه، ولجمع معلومات عن الراتب للمستويات المختلفة ضمن مجال عملك الوظيفي.

إن المعلومات التى يمكنك جمعها من هذا خلال هذا النوع من المقابلات يمكنها أن تساعدك على القيام باختيارات المهنة، والتواصل مع مجالات العمل التى قد تكون مفيدة لك لاحقا ، كما أن هذا سيزوّدك بالمعلومات عن مستويات الرواتب لهذه النوعية من الصناعة ، وهي معلومات سوف تفيدك في مقابلات التوظيف عندما يتم مناقشة السؤال عن الراتب .

تذكّر، مع ذلك، انك لا يمكنك أثناء مقابلة معلوماتية أن تطلب فرصة وظيفية ،فهذا يعد تضييعا للفرصة الجيدة التى أتاحها لك ربّ العمل لمساعدتك بالرغم من جدول أعماله المزدحم. إن قيامك بطلب لوظيفة فى هذا الموقف الغير مناسب ، سيجعل الشخص يتذكرك ،ولكن ليس بشكل إيجابي كما ترغب.

عندما يكون لديك موعد محدد لمقابلة توظيف، استعمل اتصالاتك - تحدث مع الأصدقاء الذين هم معروفون لك من العاملين بالشركة أو الأشخاص مع الذين أجريت معهم مقابلات معلوماتية، إذا أمكن - وذلك لملء أيّ فجوات في معلوماتك بالإضافة إلى

المحاولة للحصول على المعلومات حول الشخص (الأشخاص)الذين سيجرون لك المقابلة الخاصة بك.

*** حضّر لعملية التبادل الشفوي**

للاستعداد للتبادل الشفوي، راجع المبادئ من ٩ إلى ١٧ في الفصل السابق. فأنت تحتاج أن تتحدث بلغة ربّ العمل. مع أنك منصوح لإبقاء مفردة تخصصية بأدنى مستوى إذا مقابلتك تُجْري من قبل شخص ما من الموظفين، استعمال المفردات التخصصية المحددة للصناعة إذا كنت تقابل أحد أفراد شؤون الموظفين، ويمكنك التوسع في استخدام تلك المفردات المتخصصة إذا ما كنت تقابل شخصًا أكثر تخصصا مثل رئيس وحدة التشغيل. لا تحاول المبالغة في كلماتك، لكن إظهارك لبعض الألفة بالمفردات التخصصية الخاص بالموقع الوظيفي المرغوب والصناعة يجعلك تبدو كشخص ذو دراية بهذا النوع من الأعمال.

إن تحدثك بنفس لغة ربّ العمل يعد مؤشرا على التزامك بالأهداف المشتركة، التي قد تتضمّن الإنتاج لمنتج عالي الجودة، أو المحافظة على إدارتك لقسمك بشكل كفء، أو إنجازك لأهداف من شأنها تخفيض التكلفة على الشركة، أو تحقيقك للزيادة في المبيعات ، أو تحسين الأرباح للشركة . إن معرفتك بالصناعة، والشركة، وحتى الشخص الذي يجري لك المقابلة - وهي المعلومات التي قمت بالبحث فيها سابقا - من شأنها أن تساعدك على تميّز للأهداف المناسبة في حالة ربّ العمل هذا .

فأنت تحتاج للتوقّع والاستعداد لأنواع الأسئلة التي سيتم توجيهها إليك على الأغلب . أنت لست بحاجة إلى أن تكون « قارئًا للأفكار» أو ممن لديهم القدرة على « قراءة البخت » لتقوم بهذه. فرئيس الولايات المتحدة الأمريكية فقط هو من يمكنه أن يتوقّع المناطق المحتملة من الأسئلة التي من المحتمل أن توجه إليه في أحد المؤتمرات الصحفية ويستعدّ وفقا لذلك، وأنت، أيضا، يمكنك أن تتدارس أنواع الأسئلة التي على الأغلب سيتم توجيهها إليك في المقابلة.

فالمناطق الأكثر شيوعا من أسئلة مقابلات التوظيف تميل إلى التعامل مع تعليمك،

وخبراتك فى العمل، ومهاراتك الشخصية - والقدرة على العمل مع الآخرين، وتنفيذ التعليمات التى تصدر إليك من قبل الآخرين، بالإضافة إلى اضطلاعك بدور القيادة عندما يستدعى الأمر .

كما أن الاعتبارات الشخصية، بما فى ذلك الأسئلة التى تتعامل مع عملك تحت ضغط، وعما إذا كان بإمكانك اتخاذ المبادرات، أو تحمل مسؤولية، كلها تعد من الأسئلة المهمة لشغل العديد من المواقع الوظيفية. ومن الأمور أيضا التى تكون محل اهتمام العديد من أرباب الأعمال إجاباتك على الأسئلة التي تتعلّق بأهدافك المهنية - وما إذا كنت ستسعد في هذا الموقع الوظيفي الذي قد لا يسمح لك بالتقدّم السريع، ومستوى إخلاصك إلى عملك (هل تقبل بساعات عمل طويلة عند الضرورة؟)، ومدى إخلاصك لربّ عملك. ويمكن أن تتوقّع الأسئلة - المباشرة أو غير المباشرة - التى ستوجه إليك فى محاولة لتقييم مدى ملاءمتك إلى العمل بالإضافة اندماجك فى المنظمة.

بعض المنظمات تثمن « الفردية» و تمنح الإحساس بالحرّية فى طريقة أداء العمل لموظفيها. فتلك المنظمات تريد أفرادا قادرين على القيام بالمبادرات وقادرين على حساب المخاطر فى القرارات التى يتخذونها . على أية حال، ففي بعض المنظمات الأخرى مثل هذه الخصائص الشخصية قد تؤدّي إلى الطرد من الشركة حيث أنها تتبع سياسة إتباع الأوامر الصادرة من الإدارة العليا فحسب.

فكل منكما أنت وربّ العمل يجب أن يحاول تقييم مدى الملائمة بين أهدافك ومهاراتك وبين أهداف واحتياجات المنظمة. فإذا كانت هناك مطابقة فى هذا الأمر، فهذا أمر حسن. وتحتاج الآن للتركيز على مناطق التطابق تلك. على أية حال، فإذا لم يكن هناك الكثير من التطابق بين أهدافك وأهداف المنظمة أو رب العمل، فمن الجيد أن يعرف كلاكما ذلك الآن. فهو سينقذ كلاكما من الكثير من المتاعب ومن المحتمل النفقات لاحقا.

فإذا كان هناك أيّ شئ مذكور فى سيرتك الذاتية أو فى الطلب الذي تقدمت به للشركة - أيّ شئ سواءً كان إيجابيا أو سلبيا - فيمكنك أن تتوقّع بأنّك ستسأل عنه فى المقابلة.

ومرة ثانية، عليك توقّع مجموعة الأسئلة التى يحتمل توجيهها إليك، والردود المناسبة لها. يجب أن تدرس وقع تلك الردود على ربّ العمل وبعد ذلك جهز أقوى إجابة تراها مناسبة - إجابة صادقة، لكن ليست غبية.

معظم الناس يجدون أنه من المفيد التدرب على المقابلة. ويمكن القيام بذلك مع الزوجة أو مع صديق، لكن إذا كنت تعرف شخصًا ما والذي لديه دراية بمقابلات التوظيف كجزء من عمله، فقد تريد طلب المساعدة منه من خلال جلسة تدريبية. فمن خلال ردودك على الأقل على البعض من الأسئلة التي تتوقّع أن يتم توجيهها إليك، فكلاكما سوف يشعر بالمناطق الهامة فى توجيه الأسئلة مما يسمح لك بتعديل استراتيجيتك بالإضافة إلى الثقة التى سوف تكتسبها في المناطق التى تشعر بالارتياح لها فيما يخص إجاباتك . وكلما قضيت أوقاتا أكثر فى تلك الجلسات التدريبية - مع أناس مختلفين - كلما زادت ثقتك بنفسك أكثر.

فقد تود أيضا تسجيل أجوبتك على الأسئلة المحتملة على أسطوانة أو شريط للتسجيل. استمع بعناية كيف تجيب على كلّ سؤال. هل تتوافق أجوبتك مع مبادئنا من الاتصال الشفوي التى ذكرناها في الفصل الرابع، خصوصا استعمال القواعد اللغوية الجيدة وتفادى التمهل والحشو اللفظى؟ هل تبدو واثقا ومتحمسا؟ إذا استعملت المسجل، فسوف تحصل على انطباع عكسي عن أدائك اللفظى. وستكون قادرا على مقارنة ردودك والعمل على تحسينها.

لا شك أنك لا تريد إعطاء إجابات محفوظة أو معلبة عند ردك على الأسئلة.

***

تذكّر عندما تتدرب على المقابلة بأنّك لا تريد إعطاء الردود المستظهرة أو «المعلّبة» على الأسئلة. فأنت تطوّر الإستراتيجيات لصياغة أنواع الردود لتوصيل بعض من أفكارك. فلا يجب أن تكون مهتمًا بتكرار بعض الكلمات التى تستعملها لتوصيل هذه الأفكار

ويجب أن تكون الكلمات التي تستخدمها مختلفة جدا كلّ مرة تجيب بها عن سؤال. فأنت تحتاج أن تصبح مرتاحا عند توصيل الرسالة التى تريد إبلاغها للطرف الآخر، لكن لا تحاول قول تلك الرسالة بالطريقة نفسها كلّ مرة. فالردّ يجب أن يبقى تلقائيا.فإذا أعطيت ما يبدو وكأنه إجابات مستظهرة أو معلبة (سابقة التجهيز)، فلن تتمكن من ترك انطباع إيجابي على من يجري لك المقابلة.

وبما أن بحثك التحضيري قد أجاب على العديد من الأسئلة التي لربما كانت تراودك أوليا فيما يخص الوظائف في مجال عملك بالإضافة إلى شركات التوظيف، إلا أنه ليس هناك شكّ بأنك سيكون لديك المزيد من التساؤلات المحددة كلما عملت على الاستعداد لمقابلة العمل.استعد بقائمة من الأسئلة التى تود توجيهها إلى الشخص الذي سيجري لك المقابلة. اكتبها بعناية وخذ هذه القائمة معك إلى المقابلة. ولا شكّ أن العديد من تلك الأسئلة سيتم الإجابة عليها أثناء سير المقابلة، لكنّك قد تنسي البعض منها تحت ضغوط وتوترات اللحظة. وعندما تشعر بأنّك تقترب من انتهاء المقابلة، أو إذا سألك مسئول المقابلة ما إذا كان لديك أيّ أسئلة أخرى، قم بإخراج قائمتك و بسرعة حاول النظر فى المناطق التى لم يتم التطرق إليها، ولم تتم تغطيتها فى مسار المقابلة.فإذا كانت كلّ الأمور قد تمت تغطّيتها ، فهذا أمر جيد؛ ويمكنك أن تشير إلى هذا مخبرا ربّ العمل إن الأمور واضحة لك.أما إذا كان مازال هناك البعض من الأسئلة التى تود توجيهها، فهذه فرصتك.

وكلا الأمرين يوحي بأنك كنت مستعدا وأنك حصلت على المعلومات التى تحتاجها من ربّ العمل. وسينظر من يجري المقابلة لهذا النوع من التحضير من جانبك بشكل إيجابي.

يجب أن تستعدّ لمصادفة أنواع مختلفة من المقابلات، والإعدادات، و تقنيات الاستجواب من خلال قراءتك للفصل الثاني.

* عناصر النجاح الغير لفظي

كثيرا ما يكتب عن التبادل الشفوي للحديث بشكل يجعل مقدمي طلبات التوظيف

ينسون أحيانا بأنّ سلوكهم « الغير لفظي» قد يوصل نفس القدر من الانطباع لربّ العمل تماما مثل الكلام الذي يقال. والمبادئ ١٨و ١٩ في الفصل السابق تتعامل مع الاتصال الغير لفظي. وتشير بعض الدراسات بأنّ تقريبا ثلثي الرسالة تصل للطرف الآخر من خلال التواصل الغير لفظي، لذا فهو يعد سمة مهمة فى أيّ مقابلة.

فالتخطيط لكيفية ارتدائك لملابسك فى مقابلتك يعد سمة مهمة من التحضير للمقابلة - كما أنه أمرا يمكنه أن يفسد أهدافك عند المقابلة. والفصل السادس سيتعامل مع الملابس المناسبة التى ستعمل على مساعدتك على الترويج لأهدافك من المقابلة سويّة مع الطرق الأخرى للرفع من منزلتك بشكل غير لفظي.

* تعامل مع اللوجيستية

هناك العديد من التفاصيل التي يمكن أن تصلح الأمر أو تفسده عندما تقدّم نفسك إلى أرباب الأعمال. ومبدأ التحضير النهائي في فصل الرابع والذي تعامل مع تهيئة منطقة الهاتف لديك لكي تكون مستعدًا للتعامل مع مقابلة فحص فى وقت غير متوقّع بالنسبة لك. فتجهيزك للضروريات بجانب هاتفك يمكنك من الردّ على الأسئلة وهو الأمر الذي سوف سيساعدك على ترك انطباع إيجابي.

عندما يحدد موعد المقابلة، حاول التأكد من مكان انعقادها، وكيف ستصل إلى هناك، وكم سيستغرق الوصول إلى هناك فى هذا التوقيت من اليوم الذي ستعقد فيه المقابلة. ولعلك قد تقوم « باختبار عملي» لكي تطمئن بأنّ لن يكون هناك أي نوع من المفاجآت فى ذلك اليوم . حاول أن تنام جيدا فى اليوم الذي يسبق قيامك بالمقابلة. قم بالاستعداد فى وقت مبكر واذهب إلى السرير في ساعة مناسبة لتنال قسطا من الراحة يمكنك من أن تفكر بشكل واضح. تناول قليلا من الطعام - سواء على الفطور أو الغداء - قبل مقابلتك. فعلى الأغلب أنك لن تكون جائع جدا على أية حال. بأكلك قليلا من الطعام، يمكنك أن تركّز طاقتك على المقابلة بدلا من استنفاذ تلك الطاقة في عملية هضم الغذاء. تفادى الكحوليات. فهي لن تهدّئ أعصابك، ولن تساعدك فى الإجابة على الأسئلة بشكل أفضل !





الفصل السادس

أجب على الأسئلة



سيتركّز معظم انتباهك على الإجابة على أسئلة معيّنة يوجهها لك المسؤول عن المقابلة . وعندما تريد أن تتحضر للتعامل مع هذه الأسئلة، فستحتاج أن تعرف نوعية الأسئلة التى ستوجه إليك فى الغالب وكذلك الكيفية التى التى يجب أن تصيغ من خلالها أفضل الأجوبة لخلق أقوى تأثير على محدثك.تذكّر دائما أن من يجري لك المقابلة سيبحث عن المؤشرات الدالة على خبرتك، قدراتك، دوافعك ، مهاراتك الشخصية، ومهاراتك فى اتخاذ القرار ،ومدى اهتمامك بعملك، وكونك شخصية محبوبة بين زملائك. وستكون مطالبا بالتحدث عن العديد من هذه النوعيات من المهارات عندما تجيب على الأسئلة الموجهة لك من قبل المسؤول عن المقابلة. فهو سيبحث من خلال مدلولاتك اللفظية على كل من نقاط قوتك وضعفك. والطريقة التى ستجيب بها على الأسئلة ستقرّر بشكل كبير سواء سيتم توجيه الدعوة إليك لحضور مقابلة أخرى وعرض العمل عليك من عدمه.

* مراحل المقابلة

إن مواجهتك الشفوية مع المسؤول عن إجراء المقابلة غالبا ما تمر من خلال عدّة مراحل متميّزة للمقابلة. فمعظم من يجرون المقابلات تقريبا سيجرون سلسلة من المقابلات من خلال المراحل السبع التالية:

١. التحية والحديث القصير.

٢. إذابة الجليد بين الطرفين.

٣. الإشارة إلى غرض المقابلة.

٤. استقاء المعلومات من خلال تبادل الأسئلة والأجوبة :

❋ أسئلة عامّة ومتخصصة.

❋ أجوبة قصيرة ومنسحبة.

❋ محادثات لتوضيح الأسئلة، وتوضّيح الأجوبة، والوصول إلى حالة من الفهم المتبادل.

٥. تلخيص المعلومات والمفاهيم.

٦. الإشارة إلى الخطوات القادمة الّتي سيتم اتخاذها.

٧. ختام المقابلة.

سيكون المسئول عن المقابلة مستعدّا بأنواع مختلفة من الأسئلة والتعليقات لكلّ مرحلة من مراحل المقابلة. و يجب عليك أن تتهيأ للردّ بشكل إيجابي لكلّ من هذه المراحل. توقّع أن تكون التحية قصيرة. فقد يقوم المسئول عن المقابلة بمدّ يده (أو يدّها) وتقول شيئا مثل :

« كيف حالك سيد أنتوني. أنا ساره وايت. أنا جد سعيدة لتمكنك من الحضور هذا الصباح».

الشيء التالي الذي يحدث عادة – مباشرة قبل أن يوضّح من يجري لك المقابلة الغرض من المقابلة – ويتم هذا من خلال بضعة دقائق تقضيها معه فى حديث أو دردشة قصيرة. هذه الفترة القصيرة تعطي كلاكما فرصة لشعور بالراحة أكثر مع بعضكم البعض. إذا كنت تعلم شيئا عن اهتمامات من يجري لك المقابلة – سواءً كانت المعلومات التى جمعتها من خلال بحثك أو بسبب شيء ما رأيته فى مكتبه – فيمكنك أن تستخدم تلك النوعية من المعلومات لتأسيس أرضية مشتركة بينكما.

إن الدردشة القصيرة تلك مع محدثك تعد هامة وذلك من أجل تأسيس أرضية مشتركة بينكما. على سبيل المثال، نعرف إحدى الشابات التي قدّمت طلبا للعمل بوظيفة مدرسة في إحدى الكليّات الأهلية. وقبل أسابيع قليلة، كانت قد قرأت كتاب للكاتب المعروف «ماجير» الذي يتحدث فيه عن الأهداف السلوكية وذلك ليكون مرشدا لها من خلالها المقابلة الشخصية التى ستقوم بها هذه الشابة. في بداية المقابلة، لاحظت تلك الشابة وجود نسخة من كتاب « ماجير» على مكتب الشخص الذي سيجري لها المقابلة، ومن ثم فقد قامت بالتعليق على هذا الكتاب. ولقد سر المسئول عن المقابلة بمعلوماتها حول هذا الكتاب .وهي مقتنعة حتى يومنا هذا بأنّ ذلك الأمر كان عاملا رئيسيا في حصولها على عرض العمل وقبولها بالوظيفة آنذاك. فلقد أسّست أرضية مشتركة بشكل حسن من وضعها عن العديد من الناس الآخرين الذين قدموا طلبا للحصول على نفس الموقع الوظيفي.

فأنت ، على سبيل المثال، قد تلاحظ صورة موضوعه فى إطار لدرجة علمية تم نيلها، أو لوحة للحصول على جائزة، أو ديكور المكتب كلها من الأمور التى قد تصلح لأن تكون موضوعا يصلح للقيام بحديث قصير. أيا كان الموضوع فقد يؤدّي إلى تأسيس أرضية مشتركة من خلال محادثة دردشة مثيرة للاهتمام. فيمكنك ان تعلّق بأنّك لاحظت الدرجة العلمية المؤطّرة من إحدى الجامعات. وربما أنت تعرف شخصا ما قد تخرّج أيضا من هناك وبالصّدفة أيضا قد يعرف المسؤول عن المقابلة ذلك الشخص ويكون الحوار شيقا للتحدث عن هذا الطرف الثالث الصديق. وأي تعليق حول لوحة الحصول على الجائزة يمكن أن تؤدّي إلى محادثة مثيرة أو التحدث مثلا عن عمل للخدمة الاجتماعية قد تشترك فيه مع ذلك الشخص المسئول عن المقابلة. مهما فعلت، لاتهمل تلك الدردشة القصيرة. فربّما تصبح هذه المحادثة أكثر أهمية للمقابلة لأنك تؤكد من خلالها على تأسّيس أرضية مشتركة من شأنها أن تجعلك أقرب كثيرا لمن يجري المقابلة بشكل أكبر من ال ١٠٠ سؤال الذي سيوجهها لك هذا المسئول لاحقا للإجابة عليها .

وقد يقوم المسئول فى الخطوة التالية بالتحدث حول الغرض من المقابلة ، وعندها سيحاول التركيز من خلال جلسة المقابلة حول كل من الشركة ، والموقع الوظيفي موضوع اللقاء. في هذه النقطة، المقابل قد يكون مقنعًا جدا، وسيقضي معظم الوقت فى محاولة منه للتوصل إلى المعلومات طوال هذه المرحلة – وهو الأمر الذي يمثل التركيز الأساسي حتى نهاية هذا الفصل. والمراحل الباقية للمقابلة سوف تتعلّق بالأسئلة التي ستقوم أنت بتوجيهها (الفصل ٨) و ختام المقابلة فى (فصل ٩). وهناك نوع أخير من الأسئلة، الذي يشكّل في الحقيقة نوعًا منفصلًا من المقابلة، والذي يتعلّق بالمفاوضات على الراتب. إن الأسئلة المتعلقة بالراتب قد تتم إثارتها قرب نهاية مقابلة التوظيف الأولى أو قد يتم تركها لمقابلة تالية. مفاوضات الراتب تم مناقشتها من خلال اثنين من كتبنا الأخرى – مقابلة للنجاح والمفاوضات على الراتب .

*** اهتمامات وأساليب من يجرون المقابلات**

تذكّر دائما أن من يجرون المقابلات يحاولون تحقيق أهدافهم من خلال تبادل الحديث معك. فهم يعرفون أن التوظيف يعد عملا محفوفا بالمخاطر ومكلفا لهم. وهم لا يعرفون

أبدا النتائج التى سيتوصلون إليها حتى يبدأ الشخص الذي تم توظيفه بالبدء بالعمل فى شركتهم.

فربّ العمل يريد شخصًا يستطيع إنجاز العمل بشكل جيّد - شخص ما يستحق الراتب والمزايا التى ستمنح له. كما سيريد ربّ العمل أيضا شخص ما يكون ممثلًا جيدًا لشركته أمام الآخرين من خارج المنظمة. كما أن الشخص يجب أن يكون قادرا على التوائم والاندماج بشكل جيد مع المشرفين عليه ومع زملاء العمل داخل المنظمة التى سيعمل بها. إن ترجمة هذه الاهتمامات التى يشعر بها رب العمل إلى أسئلة، سنجد أن أكثر من يجرون المقابلات سيودون معرفة مايلي:

- لماذا يجب أن أوظفك؟

- أيّ نوع من الأشخاص أنت؟

- ماهي نوعية المستخدمين التى ستمثلها في منظمتنا - هل سترغب فى تولي المسؤولية بالإضافة إلى توجهاتك ، إنتاجيتك، ولائك، إبداعك فى العمل، وحماسك له؟

- هل أظهرت اهتماما مستمرا راسخا بهذا العمل؟

- هل يبدو فى أوراق اعتمادك بأنّك شخص هادف يصر على إنجاز العمل؟

- هل أنت لك نمط واضح من الإنجازات؟

- ماذا سيكلفنا توظيفك ؟

- ما الذي لم تخبرنا به بعد عن نفسك؟

- ما هي نقاط ضعفك؟

- هل ستكون قادرا على العمل مع المشرفين عليك والموظفين الآخرين في هذه المنظمة؟

- إلى متى ستبقى معنا فى العمل قبل أن تبدأ بالبحث عن عمل آخر؟

بينما معظم من سيجرون لك المقابلات لن يسألوك هذه الأسئلة بشكل صريح، فهم سيبحثون عن الإجابات بتوجيه الأسئلة الأخرى التي قد تعطيهم مؤشرا على

سلوكياتك.

قبل كل شيء، فقد قام هؤلاء بدعوتك إلى المقابلة لأنهم يحتاجون معلومات تتجاوز كلاً من سيرتك الذاتية ومقابلة الفحص التى تلقيتها عن طريق الهاتف. في هذه الحالة التحادثية وجها لوجه، سيبحث مسؤولو المقابلات عن مؤشرات على مايلي:-

- خبراتك وكفاءتك فى العمل.
- المهارات الشخصية.
- الدوافع.
- مهارات اتخاذ القرارات.
- مدى اهتمامك بالعمل.
- شخصيتك وجاذبيتك للآخرين.

إن ما ستقوله سيعطي معلومات لمن يجري المقابلة لتحديد ما إذا كنت أنت الشخص الملائم لهذا الموقع الوظيفي. لذا، حاول التأكد من أن كل إجاباتك ستكون موجهة نحو هذه المؤشرات. وهذا يعني أن إجاباتك يجب أن تتم صياغتها بطريقة بحيث إنّها تكون قادرة على توصيل كل من الشكل ، والمحتوى الإيجابي.

وبينما قد يضعك بعض مسؤولي المقابلات بشكل متعمد تحت الكثير من الضغوط، إلا أن معظم مسؤولي إدارة المقابلات المدرّبين جيدا من ذوى الخبرة سيجرون المقابلة بطريقة مهنية تماما. ويتبع مسؤولو المقابلات هؤلاء عادة ستّ قواعد عندما يجرون المقابلات كما يلي:

١. سيكون المسؤول عن المقابلة حسّاسا تجاه المرشّح للوظيفة، يحترم ذكاءه، ولا يتصرف كأنه أعلى درجة منه.

٢. سيحاول المسؤول عن المقابلة وضع المرشّح في وضع مريح بدلا من خلق حالة من التوتر له وتسليط الضغوط عليه.

٣. بعد القيام بكسر الجليد بين الطرفين، سيذكر المسؤول عن المقابلة الهدف من

المقابلة.

٤ .سيحاول المسؤول عن المقابلة استقاء المعلومات عن طريق إفساح المجال للمرشح بالتحدث بحرية قدر المستطاع بدون مقاطعته بالأسئلة.

٥. سيحاول المسؤول عن المقابلة البحث عن المعلومات الصحيحة ولن يحاول إبداء آراءه الشخصية فى المقابلة. فهو سيلتزم بالمهنية في جميع الأوقات.

٦. سيعرف المسؤول عن المقابلة متى وكيف ينهي المقابلة. هذا يتضمّن تلخيص البيانات الناجمة عن مقابلة المرشّح بشكل واضح بحيث لن يكون هناك أي سوء تفاهم حول الكلام الذي سيقوله هذا المرشح.

و يمكنك أن تتوقّع مصادفة عدّة أنواع من الأسئلة التي تشكّل الأساليب المختلفة لإجراء المقابلات عموما:

- أسئلة مباشرة وغير مباشرة.
- أسئلة عامة وأخرى متخصصة .
- أسئلة مبنية على بعضها البعض وأخرى غير هيكلية.
- أسئلة ذات نهايات مفتوحة وأخرى محددة بنهايات .
- أسئلة سلوكية.
- أسئلة تحت ضغوط.
- أسئلة افتراضية.
- أسئلة توضيحية.
- اختيارات متعدّدة.
- أسئلة محشوة.

فبينما يمكنك أن تتوقّع مصادفة شخص ما و الذي قد يكون له خبرة سابقة بإجراء المقابلات وهكذا فهو قد يجري لك المقابلة بأسلوب مهني ومحترف تماما، إلا إنك قد

تصادف شخصًا ما أيضا ذا خبرة بسيطة بإجراء المقابلات والذي قد يسأل أسئلة غير ذات صلة ، أو غير شرعية أو من النوعية التى قد تسبب لك التوتر أثناء المقابلة. في هذه الحالة، فمن الضروري أن تتسم باللباقة في ردودك على الأسئلة التى سيوجهها لك المسؤول عن المقابلة. فقد تحتاج إلى أخذ بعض المبادرات لإبقاء المقابلة على الطريق الصحيح وذلك لتتمكن من إبراز أفضل صفاتك الإيجابية ومزاياك. وإذا بدت لك أسئلة المسؤول واسعة المعنى بحيث لا تفهم المقصود منها أو كانت مبهمة جدا، حاول إعادة التركيز على السؤال بطلبك من المسؤول أن يوضّح السؤال بشكل أفضل فقل له:

هل بقولك ....

فأنت تعني ....؟

سؤالك هذا يجب أن يحوّل السؤال المبهم إلى شيء ذي معنى أوضح لتتمكن من الإجابة عليه . فهو يجب أن يعطي اتجاهًا أفضل للطريقة التى ستجيب بها.

* أساليب المتقدمين للمقابلات فى الإجابة على الأسئلة

فى كلّ مرّة تجيب على سؤال، يجب عليك أن تحلّل من يستمع إليك، وحاول توصيل نموذج ومحتوى إيجابي إليه. إن النموذج الإيجابي والمحتوى الإيجابي يؤكّدان على أهمية تفادي السلبيات عن طريق إبراز إيجابياتك بقدر المستطاع. كما أن تحليلك لمن يستمعون إليك واستعمالك لأساليب الدعم يؤكّدان على أهمية استعمال لغة تتناسب مع الوضع الذي أنت فيه.

استخدم نموذجا إيجابيا

ستسنح لك عدّة فرص أثناء المقابلة لتحسين صورتك من خلال استعمالك للطرق والأساليب الإيجابية. وأول استخدام لتلك الطرق الإيجابية يتعلّق بالأسماء. فكلّ منّا يحبّ أن يدعى باسمه. تأكّد من حصولك على اسم من سيجري لك المقابلة، وتأكد من صحة هذا الاسم ، وقم باستخدام هذا الاسم من وقت لآخر عندما تتحدث. استخدم الألقاب عندما تتحدث مع المسؤول مثل (الآنسة. ، السّيدة، السّيد، الدّكتور، أستاذ، إلخ.) والاسم الأخير له. ولا تقم أبدا بدعوة المسؤول عن المقابلة باسمه الأول ما لم يطلب هو

منك القيام بذلك - وهذا حتى إذا كان المسؤول يتحدث معك مستخدما اسمك الأول. العديد من المقابلين سيشعرون بالإهانة بمثل هذه الألفة السريعة.

إنّ ثاني استخدام للطرق الإيجابية يتعلق بالطريقة التى تعبّر بها عن الأسئلة والأجوبة وكيفية صياغتك لها. على سبيل المثال، فبدلا من سؤالك « ما هى الواجبات الخاصة بهذا الموقع الوظيفي؟ » يمكنك أن تسأل « ماذا ستكون واجباتي الوظيفية؟ » هذا الشكل من الأسئلة يرسخ الفكر الإيجابي بشكل مهذّب من جانبك.

الاستخدام الثالث للطرق الإيجابية يتعلّق باستخدام القواعد اللغوية بشكل جيد. وهو ما يعني انك يجب أن تدقّق فى استعمالك للقواعد.

رابعا: استخدم الإلقاء الجيد . فإحدى المشاكل الأكثر شيوعا هى أن تستخدم الألفاظ المختصرة للكلمات وألا تقوم بنطق الكلمات بشكل كامل وصحيح.

خامسا : حاول أن تتجنب الوقفات الصوتية مثل أن تصدر صوتا عندما تفكر فى سؤال ما مثل أن تقول « آآآآه» والعديد من التعبيرات الصوتية الأخرى والتى من شأنها أن تسبب الضيق لمحدثك.

سادسا: تفادى استعمال الحشو. فالحشو لن يضيف أي معلومات، وإذا تمت المبالغة فيه، فمن شأنه أن يصرف انتباه المستمع أيضا. ونعني بالحشو هنا بعض الكلمات الشائعة الاستخدام كفواصل بين العبارات مثل أن تقول « هل تعرف» أو كلمة مثل « أوكيه». «إن المبالغة فى استخدام هذه التعبيرات سيجعل المسؤول يواجه صّعوبة فى التركيز على محتوى كلامك. وهو فى النهاية قد يظن أنّ لديك مشكلة فى التحدث أيضا.

قم بتحليل مستمعك واستخدم وسائل الدعم

ننصح دائما من يتحدثون إلى الجماهير أن يقوموا بتحليل كل من جمهورهم والتعرف على حالتهم قبل التحدث إليهم .ونفس هذه النصيحة يجب أن تتبعها عندما تتم دعوتك إلى مقابلة عمل. فاللغة التي تستخدمها يجب أن تختلف طبقا لمن يجري لك المقابلة.فإذا كان من يجري لك المقابلة من مكتب شئون الموظفين والذي يكون لديه خلفية بسيطة عن مجال عملك أو قد لا تكون لديه دراية بمجالك على الإطلاق، فلغتك له يجب أن تكون

أقل إسهابا فى الأمور التقنية عنه فى حالة تحدثك مع شخص يشاركك نفس خلفيتك التقنية وعلى دراية بمجال خبرتك. وفى حال اشتراكك مع ذلك الشخص فى الأمور التقنية ، يجب عليك حينها أن تستعمل مفردات ذات علاقة بالوظيفة محور النقاش وذلك لكي تبني أرضية مشتركة بينك وبينه بالإضافة إلى البرهنة على مصداقيتك. لكن لا تبالغ أبدا فى استعمال المفردات التخصصية.

وبقليل من التحليل لوضعك هذا يصبح من الواضح أنه ليس الوقت المناسب للتواضع المفرط. وبالطبع، فأنت لا تريد أن تصبح متبجّحا بغيضا، لكنّك تريد تقديم مواطن قوتك - ومهاراتك وإنجازاتك - على نحو إيجابي. لذا، لا تتردد فى التحدّث عن نفسك وإنجازاتك. وتذكّر دوما، أن من يجري لك المقابلة يريد إلى يريد أن يعرف المزيد عنك، خصوصا قيمتك المحتملة بالنسبة إليه ، والخدمات التى يمكنك أن تقدمها له. وكلما تمكنت من إيصال معلومات أكثر إيجابية لهذا المسؤول ، كلما كان وضعك أقوى عند اتخاذ القرار النهائي بشأن اختيار الموظف لهذا الموقع الوظيفي. وعندما تذكر بيانات تتعلق بمهاراتك أو إنجازاتك، حاول تأييد كلامك بوسائل الدعم المختلفة.

هل يمكنك أن تعطي مثالا عن قيامك بتحسين الإنتاج فى عملك الأخير؟ هلّ بإمكان أن تصف كيف قمت بتوفير مبالغ ومصروفات كان يمكن أن يتكبدها ربّ عملك السابق؟ هلّ بإمكانك أن تستشهد بالأرقام لتوضيح كيف عملت على زيادة نسبة المبيعات في إحدى الشركات التى سبق لك العمل فيها؟ فعندما تدعم حديثك عن الإنجازات التى قمت بها بأمثلة أو تستشهد بالأرقام مثلا، فإن ذلك يساعدك على أن تكسب عدّة فوائد تجعلك متميزا عن الأشخاص الآخرين الذين لا يقومون بذلك النوع من الدعم والتدليل على الانجازات التى قاموا بها فى السابق. فمن شأن هذه الوسائل الداعمة أن تساعدك على توضيح تعليقاتك؛ كما أنها تساعد على ترسيخ المفاهيم التى تريد توصيلها للطرف الآخر؛ وهى ستساعد المستمع فى أن يتذكر ما قلته له فى وقت لاحق؛ كما أنها تسترعى اهتمام من تتحدث إليه . وتلك الوسائل الداعمة تتضمّن أمورا مثل مايلي:

- الأمثلة.

- الإيضاحات.
- الأوصاف.
- التعريفات.
- الإحصائيات.
- المقارنات.
- التزكيات.

استعمل مثل هذه الوسائل المساندة للتأكيد على إنجازاتك. ويمكنك ذكر بضعة من هذه الوسائل المساندة في سيرتك الذاتية، وسيكون الوقت الذي تعقد فيه المقابلة هو الوقت المناسب لك للتوسّع فى التحدث عن إنجازاتك باستعمال العديد من هذه الوسائل الداعمة .

والسؤال الذي غالبا ما يوجهه المتقدمون لشغل الوظائف لأنفسهم هو:« ما مدى الصدق الذي يجب أن أكون عليه فى هذه المقابلة؟ » معظم الأشخاص يعتقدون أن هناك شيئا ما يتعلق بخلفياتهم سوف يمثل عائقا أمامهم فى الحصول على تلك الوظيفة ويتفادون أن يعرف المسؤول عن المقابلة هذا الشيء .

وغالبا ما يتساءل هؤلاء المتقدمون لشغل الوظائف ما إذا كان يتوجب عليهم أن يخبروا المسؤول عن هذه الأمور قبل أن يكتشفها بنفسه. ونحن ننصحك بأن تكون صادقا - لكن ليس غبيا. ونعني بذلك إذا ما قام المسؤول بتوجيه سؤال حول شيء ما تريد إخفاءه، أجب بأمانة، لكن قم بالتأكّيد على النواحي الإيجابية فى ذلك الأمر. ومهما كانت الظروف يجب ألا تتحدث عن مواطن ضعفك أو سلبياتك. والقسم القادم من هذا الكتاب سيوضح لك بعض الطرق للتعامل مع الأسئلة التى تتعلق بنقاط ضعفك.

ضع محتوى إيجابيًا فى إجاباتك

يجب أن يتضمن المحتوى الفعلي لإجاباتك على الأمور الإيجابية . وأحد الأمثلة على هذا نوعية هواياتك المفضلة التى توصلها إلى أرباب الأعمال. فالعديد من أرباب الأعمال

يفضّل الهوايات «النشيطة»، مثل السباحة، التنس ، لعب الجولف، أو الهرولة على النشاطات الأكثر تقليدية مثل القراءة وجمع الطوابع.

لكن الأمثلة الأكثر أهمية للمحتوى الإيجابي تتعلّق بالتعامل مع أسئلة مقابلة معيّنة والتى تكون مصمّمة خصيصا من أجل التعرف على مدى معلوماتك ، وقدراتك، ودوافعك، ونقاط قوتك وضعفك. إنّ هدف ربّ العمل قد يكون سلبيا جدا في المقابلة؛ فهو يريد يعرف لماذا لا يتوجب عليه توظيفك، ويبحث عن سلبياتك. فالسؤال الرئيسي الذي يدور فى خلد المسؤول « ما هى نقاط ضعفك؟ »، وهو قد لا يوجه هذا السؤال لك بشكل صريح ، بل يقوم بتوجيه عدّة أسئلة أخرى بشكل غير مباشر محاولة منه للتوصل لهذا السؤال الرئيسي.

لذا فيجب عليك أن تصيغ أجوبتك دائما بطريقة إيجابية. تفادى استعمال الصور السلبية التى يغلب استخدامها عموما مثل « لا أستطيع، » لم، أفعل « لم أرغب » . فمثل هذه الإجابات تلفت انتباه المستمع إلى التفكير فيك بطريقة سلبية . فأسلوبك هذا لا يوحى بالتفاؤل والحماس - واللذان يعدان من الأمور الأساسية التى يتوجب عليك إظهارهما في المقابلة. خذ على سبيل المثال، جوابان مختلفان على سؤال المقابلة التالي:

السؤال: لماذا التحقت بدراسة إدارة الأعمال؟

إجابة ١ : هذا مثير للضحك فعلا. فقد أردت الالتحاق بدراسة التاريخ، لكن أبوايّ أخبروني بأنني لا يجب أن أدرس مواضيع عديمة الفائدة. لذا فقد جربت دراسة العلوم السياسية، وعلم الأحياء، والمحاسبة لكنني لم أحب أيًّا منهم. ولم تكن إدارة الأعمال تمثل صعوبة بالنسبة لي فى دراستها. ولا أدرى فى النهاية اي المجالات أحبّه أكثر - ماعدا التاريخ. وهو ليس بالمجال السيئ في هذه الأيام.

إجابة ٢: لطالما استمتعت بدراسة إدارة الأعمال وأردت أن أجعلها مهنتي. فعندما كنت شابا كان لدي طريقي الخاص، كنت أبيع الكتب ، وكنت عضوا فى جمعية المهن الصغيرة. وفي الكليّة فقد اشتركت في عدة أعمال تجارية صغيرة. وكان الأمر يبدو كما لو كنت مخضرما فى ممارسة العمل التجاري . وبدا الأمر كأن لدي موهبة حقيقية لممارسة

العمل التجاري، وقد كنت أحبّ هذا العمل حقا. إن دراستي الرئيسية في مجال إدارة الأعمال قوّت من رغبتي بشكل أكبر لخوض هذا النوع من العمل. فقد قامت بإعطائي توجهات أفضل. وما أريده هو أن أعمل مع شركة صغيرة ونامية التي يمكنها أن تستخدم وتستفيد من قدراتي لتخطيط وتطبيق إستراتيجيات التسويق المختلفة.

فبينما الجواب الأول قد يكون الأكثر صدقا، إلا أنه يمثل صورة سلبية وعشوائية لك. الجواب الثاني، بينما هو صادق أيضا، إلا أنه يشدّد على النواحي الإيجابية ويوضح مواطن القوى، والغرض، والحماسة التى تتسم بها.

دعنا نأخذ مثالًا آخر عن ربّ عمل الذي يسأل المتقدم للمقابلة عن السبب وراء تركه لعمله الحالي:

السؤال: لماذا تريد ترك عملك الحالي ؟

إجابة ١: بعد عملي هناك لمدة ثلاث سنوات، لا أشعر أني ذاهب إلى أيّ مكان. فالروح المعنوية ليست جيدة جدا في ذلك المكان، ولا تقوم الإدارة هناك بمكافئتنا طبقا لمعدل إنتاجيتنا. لذا فأنا لا أشعر بالرغبة في العمل هناك أكثر من ذلك.

إجابة ٢: بعد عملي هناك لمدة ثلاث سنوات، لم أتعلم الكثير حول إدارة الأشخاص وتطوير الأسواق الجديدة . لكنه حان الوقت لي للانتقال إلى منظمة تقدمّية أكبر حيث يمكنني استخدام خبراتي التسويقية في عدّة مناطق . فأنا مستعدّ لتولي المزيد من المسؤوليات . وهذا التغيير سيكون خطوة إيجابية في تنميتي مهنيا.

ومرة أخرى، فالجواب الأول به الكثير من الصور السلبية. أما الجواب الثاني فهو إيجابي ومستبشر في توجهه نحو مهاراتك، إنجازاتك، ومستقبلك.

ومعظم أسئلة المقابلات يمكن أن تجاب باستعمال اللغة الإيجابية التى تؤكّد من خلالها أنّك محبوب وصادق وتلقائي وودود وذكي ومؤهّل. هذه اللغة يجب أن تسلّط الضوء على قوتك، وأهدافك، والحماسة لديك. فإذا كنت تشعر بأنّك تحتاج ممارسة وتدريب على صياغة الردود الإيجابية على أسئلة المقابلة، فقم بتفحص عيّنة الأسئلة التى تم تلخّيصها في نهاية هذا الفصل من الكتاب. فكر في الإجابة بأكثر من إجابة بديلة وإيجابية على كلّ

سؤال من الأسئلة. ولعلك قد ترغب أيضا أن تقوم زوجتك أو صديقك بتوجيه بعض الأسئلة التى يمكن أن تصادفها فى المقابلة. قم بتسجّيل شريط تسجيل عن المقابلة وراجع طريقة إجابتك على الأسئلة. هل إجاباتك إيجابية من حيث كل من الشكل والمحتوى؟ هل تعبر عن مواطن قوتك ومزاياك، وأهدافك، وحماسك؟ هل تستعمل أمثلة معيّنة لدعم حديثك عن نجاحاتك السابقة ؟ استمر بالتدرب على المقابلة حتى تتمكن من الرد بشكل تلقائي من خلال إجابات صادقة تتسم بالإيجابية.

كيف يمكنك التغلّب على الاعتراضات و الصور السلبية التى من المحتمل أن تكون لدي بعض المسؤولين عن المقابلات بشأن توظيفك؟. البعض من اعتراضاتهم تلك قد تكون مشروعة بينما هناك اعتراضات أخرى قد تنجم عن سوء فهم لبعض الأمور التى تخصك. و قد تتعلّق الاعتراضات بأيّ من الأسئلة الغير شرعية التى تم تلخيصها في نهاية هذا الفصل - مثل أسئلة متعلقة بالحالة الاجتماعية ، الجنس، أو العمر.

لكن العديد من الاعتراضات تكون قانونية جدا فى العادة وتمثل طرقا شائعة للتمييز بين مرشّح وآخر. ومن بين هذه الاعتراضات أسئلة تتعلّق بمؤهلاتك - تعليمك ، خبراتك، ومهاراتك. فإذا كنت ضعيفا في أيّ من هذه المناطق المؤهلة، فقد لا تستطيع التغلّب على الاعتراضات ما لم تكتسب المؤهلات الضرورية. لكن هناك فرصة طالما أن هذه المؤهلات قد تم استعراضها وفحصها قبل إجراء المقابلة وهكذا فهى لن تكون سببا كافيا لعدم أخذك فى الاعتبار. فإذا كان تعليمك، خبراتك، ومهاراتك لم يتم توضيحها بشكل كامل فى المقابلة، قم بالتأكيد ثانية على نقاط القوة فيك بأسلوب إيجابي ومتحمس. فالاعتراضات على خلفيتك التعليمية ستكون الأسهل فى التعامل معها إذا قمت بعرض خبراتك ومهاراتك التى تبرز قيمتك.

ومن ناحية أخرى، فمن التعارضات التى يصادفها الأشخاص من المتقدمون لشغل الوظائف وعلى نحو متزايد هذه الأيام من أرباب الأعمال أنهم مؤهّلون «أكثر من اللازم». فهناك العديد من الأشخاص الذين يفوق تعليمهم ماهو مطلوب لشغل العديد من الوظائف اليوم.

وتعد اعتراضات أرباب الأعمال على المرشّحين الذين يكونون مؤهّلين أكثر من اللازم محل اهتمام لهم كما أنها تمثل أمرا مشروعا. فمن منظور أرباب الأعمال، فقد يصبح الفرد المؤهّل أكثر من اللازم مسؤولية وعبئًا على الشركة ذاتها. وهو سيصبح غير مرتاح في وظيفته ، وقد يترك عمله بعد فترة زمنية قصيرة. الأفراد الآخرون لربّما يكون لديهم طموحا غير واقعي لصعودهم السلّم الوظيفي.

في كلا الحالتين ، يمكن للشخص المؤهّل أكثر من اللازم أن يكلّف ربّ عمل أكثر مما يستحق في الحقيقة.

فالمرشح المؤهل أكثر من اللازم قد يظن أنه بذلك يسدي صنيعا لربّ العمل . فإذا كان هذا هو مفهومك لقيمتك، فأنت بلا شك تحتاج لتغيير هذا المفهوم فورا. فما لم تكن مستعدّا إلى التعامل مع مركزك الوظيفي الذي يجب أن يكون متناسبا تماما مع مؤهلاتك ، والذي من شأنه أن يوصل رغبتك بشكل واضح إلى ربّ العمل لكي يقلّل من مخاوفه بهذا الشأن ، فعلى الأغلب فأنت لن تحصل على الوظيفة في هذه الحالة.

فأثناء المقابلة، يجب عليك أن تقنع ربّ العمل بأنك تفهم تخوّفه منك، لكنّك متلهّف وقادر وراغب في إنجاز العمل. فبينما تريد إيصال إبلاغ مواطن قوتك ومزاياك لرب العمل، يريد رب العمل معرفة مواطن ضعفك.

وهناك عدّة طرق للتعامل مع الأسئلة التي تحاول التوصّل إلى مؤشرات عن سلبياتك ومواطن الضعف فيك. فإذا قام المسؤول عن المقابلة بتوجيه سؤال مباشر وصريح دون التفاف وقال لك « أذكر بعض نقاط ضعفك؟ »، فكن مستعدّا لإعطائه ردا إيجابيا على ذلك . و يمكنك أن تقوم بهذا من خلال أيّ من الأربعة طرق المختلفة التالية:

١. ناقش نقطة سلبية لاتتعلق بالوظيفة المعروضة بتلك المقابلة:

أنا لا أستمتع بالمحاسبة. أعرف أنها من الأمور الهامة، لكنى أجدها مثيرة للملل . حتى في المنزل، فإن زوجتي هي التي تعتني بحساباتنا والميزانية. أما التسويق فهو الشيء الذي أحبّ عمله. فالناس الآخرون قد يكونون أفضل بكثير مني في مسك الدفاتر

المحاسبية . أنا مسرور أن هذه الوظيفة لا تتضمّن أيّ أعمال محاسبية!

٢. ناقش سلبية عرفها المسؤول عن المقابلة فى وقت سابق :

لقد قضيت الكثير من الوقت فى العمل على الدرجات العلمية التى نلتها، كما أشرت في ملخّص سيرتي الذاتية، لذا فإني أفتقر إلى الخبرة الوظيفية الشاملة. ومع ذلك' أعتقد أن تعليمي قد هيّأني بشكل جيد للقيام بهذا العمل . إن تجربتي القيادية أثناء دراستي بالكليّة قد علّمتني كيف أعمل مع الناس، أنظّم، وأحلّ المشاكل. فأنا أجيد الكتابة فى شتى الأمور وبسرعة بديهية عالية . كما أن تجربتي البحثية قد ساعدتني فى القدرة على التحليل وتطوّير الإستراتيجيات.

٣. ناقش سلبية استطعت أن تعمل على تحسينها:

لقد كنت ملتزما أكثر من اللازم وكنت أعطي مواعيد تسليم قريبة مما كان يجعلني غير قادر على الالتزام بها فى بعض الأحيان . لكنه حدث وأن قرأت كتابا عن « إدارة الوقت » وتعلّمت منه أن ما كنت أقوم به أمر خاطئ. وخلال ثلاثة أسابيع أعدت تنظيم استعمالي لإدارة الوقت ووجدت أنه يمكننى الالتزام بمواعيدي النهائية بقليل من الصعوبة .ولقد تحسّنت جودة عملي. والآن فلدي وقت إضافي أقضيه في الجمنازيوم كلّ يوم. فأنا أعمل أكثر ويراودني شعور بالتحسّن في نفس الوقت.

٤. ناقش نقطة سلبية يمكنها أيضا أن تكون نقطة إيجابية:

أنا شديد الحب للعمل . لكنّي أهمل عائلتي بسببه أحيانا. فأنا أعمل فى مكتبي سبعة أيام في الأسبوع، وأقضي فيه ١٢ ساعة يوميا في أغلب الأحيان . و الآن فأنا تعلمت أن أدير وقتي وحياتي بشكل أفضل .

قم بالمبادرة

يقول مسؤولو التوظيف فى الحرم الجامعي بأنّ المرشّحين الأكثر جاذبية هم أولئك الذين يقومون ببعض المبادرات أثناء المقابلة. لذا فأنت تحتاج للإجابة باستخدام الإجابات الكاملة، مستخدما العديد من الوسائل الداعمة التى ناقشناها معك في وقت سابق حينما تحاول إيصال نقاطك الإيجابية إلى أرباب الأعمال. فأنت تحتاج لعرض عمق

معرفتك وقدراتك عن طريق ابتعادك عن الإجابات القصيرة والسطحية. كما أنك ستحتاج لتوجيه الأسئلة بالإضافة إلى ردك على تلك الأسئلة التى سيتم توجيهها إليك. وهذا يعني أنه يتوجب عليك إدارة ٥٠ بالمائة من المحادثة على الأقل بنفسك. فإذا قام المسئول عن المقابلة بإدارة من ٧٠ إلى ٨٠ بالمائة من الكلام خلال المقابلة، فإن هذا من شأنه أن يشعرك بأن المقابلة لن تنجح على الأغلب!

ولكن هذا لا يعني أننا نقترح هنا بأنّ تكون لك السيطرة الكاملة على المقابلة، ولكنّنا نعني بأنه لا يتوجب عليك أن تلعب دورا سلبيا جدا أيضا . إن أخذ المبادرة تعد جودة يثمنها العديد من أرباب الأعمال غاليا في مستخدميهم. في الحقيقة، العديد من أرباب الأعمال يتمنّون أنّ يتمكنوا من إيجاد مستخدمين أكثر من الذين يمكنهم القيام بالمبادرات. حتى مع أفضل مسئولي المقابلات، فأنت ستحتاج لتوجيه الأسئلة. تذكّر، أن لديك قرارا لتتخذه أيضا. فهل أنت فعلا مهتمّ بهذه الوظيفة حقا؟ هل تتلاءم تلك الوظيفة مع أهدافك ومهاراتك؟ هل ستمنحك الفرصة لعمل شيء بشكل جيّد وأن تستمتّع وأنت تقوم به؟ هل ستعطيك هذه الوظيفة فرصة للتحرّك في الاتجاهات التى تريد الوصول إليها؟ حاول فهم « حالة المقابلة » لتحصل على أجوبة لهذه الأسئلة وغيرها من الأسئلة الهامة التى لها علاقة بمستقبلك. وفي الفصل الثامن من هذا الكتاب سنعالج قضية توجيه الأسئلة التى سيقوم بها المسؤول عن المقابلة. ففي كافة أنحاء هذا الفصل وبقيّة الكتاب سنقوم بتوضيح ١٠١ سؤالاً من الأسئلة الأكثر أهمية وكذلك الإجابات المقترحة على أسئلة المقابلة.

* أسئلة وأجوبة

توقّع أن يتم سؤالك أسئلة عديدة حول خلفياتك، شخصيتك، خبرتك، معرفتك، مهاراتك، قدراتك، إنجازاتك، وأهدافك. وبينما قد يختلف المزج بين هذه لأسئلة حسب المسئول عن المقابلة،إلا أنه يمكنك أن تتوقّع العديد من الأسئلة التالية في معظم المقابلات التى قد تمر بها. إنّ الإجابات والإستراتيجيات التى نقدمها هنا هي بمثابة أمثلة. ومن ناحيتك يتوجب عليك أن تفكر فى حالتك الفردية أثناء تلك المقابلة وأن تحاول أن تكيّف هذه الإجابات بالشكل الذي يتناسب وحالتك . لا تحاول استظهار الأجوبة

وحفظها عن ظهر قلب، لكن حاول أن تصيغ الإستراتيجيات التى ستجيب من خلالها على السيناريوهات المختلفة التي قد تصادفها.

الأسئلة الشخصية

الأسئلة الشخصية تعد من الأسئلة الحسّاسة في أغلب الأحيان. فقد تتضمّن هذه المنطقة من الأسئلة بعض الأسئلة الغير شرعية أحيانا. في العديد من الحالات، سيطلب منك المسئول عن المقابلة الإجابة على بعض الأسئلة الغير مباشرة لتقصّي أحوالك الشخصية، مثل عمرك، حالتك الاجتماعية، الحالة العائلية، مدى الاستقرار فى دخلك، أو طبقتك الاجتماعية. على سبيل المثال، فبدلا من أن يسأل عن عمرك، فهو قد يسأل متى تخرّجت من المدرسة العليا أو الكليّة وبعد ذلك يعمل بعض الحسابات بسرعة لحساب عمرك بنسبة خطأ تصل إلى سنه أو سنتين .

وبدلا من أن يسأل إذا كنت متزوّجا، مطلّقا، أو عازبا، فهو قد يسأل إذا ما إذا كانت زوجتك تعمل مثلا . وإذا كان يريد أن يعرف ما إذا كان عندك أطفال وحالة عائلية مستقرّة، فهو قد يسأل إذا ما كانت عائلتك تهتمّ بالمعلومات عن التسجيل بالمدارس الخاصّة. ويمكن التعامل مع المعلومات عن الديانة من خلال التساؤل عن العطلات وقد يقوم بتوجيه مثل هذا السؤال إليك: « هل لديك أيّ عطلات دينية خاصّة ؟ » وإذا أراد أن يعرف ما إذا كنت مستقر من الناحية المالية، فهو قد يسألك ، « هل تظن أن راتبك الحالي كافٍ للإنفاق على مستواك المعيشي ؟ » أما سؤال عن الطبقة الاجتماعية فهو قد يعالج من خلال سؤال« أين تعيش حاليا أو المكان الذي تخطّط للعيش فيه فى المستقبل إذا ما قمت باستئجار مسكن أو فكرت فى امتلاك منزل ؛ فملكية المنزل فى حيّ معين يساعد فى التعرف على مستواك المعيشي وعلى دخلك بالإضافة إلى استقرارك المجتمعي.

كن مستعدّا للإجابة على هذه الأسئلة بكياسة. فإذا كان السؤال مباشرا وغير شرعي، حاول التعامل معه بقدر المستطاع (انظر القسم الخاص بالأسئلة الغير شرعية من هذا الكتاب). وإذا كان السؤال غير مباشر، حاول أن تكون لبقا أيضا، مدركا تمامًا أنه ما يتم سؤالك عنه هو سؤال شخصي وهو الذي يمكن أن يؤدى إلى نتائج سلبية بالنسبة لك.

إذا، على سبيل المثال، فإذا ما تم سؤالك السؤال التالي »هل تستأجر منزلا أم إنك تمتلك منزلا خاصا بك؟ . فإذا قلت بأنك تستأجر منزلا، فقد يترجم من يدير المقابلة ذلك كإشارة إلى عدم استقرارك المالي .لذا فيمكنك أن تجيب بتحويل هذا المؤشر السلبي إلى مؤشر آخر إيجابي قائلا:

«أنا أستأجر منزلا ريفيا أثناء الثلاثة سنوات الماضية . ولقد كان ذلك أمرا جيدا خلال أول سنتين . لكنّي أريد أن يتغير الوضع الآن. وأنا أعرف أني أفقد المال دون أن أقوم ببناء منزل خاص بي. وأنا أخطّط إما لشراء أو بناء منزل خاص بي خلال السنتين القادمتين» .

هذه الإجابة تسير إلى أنك فى وضع انتقالي ، وأنك تنتظر امتلاك منزلك الخاص من خلال استثمار مالي حكيم. فالمال لا يمثل مشكلة لك - إنما هو موضوع توقيت واختيار للمكان المناسب للاستقرار . كما أن إجابتك تظهر التزاما منك أيضا بالبقاء في نفس المكان الجغرافي الذى ستعمل فيه. والأسئلة حول المواضيع الشخصية الأخرى يجب أن تعالج بطريقة مماثلة. قم بتحويل ما يبدو لك وأنه سؤالا سلبيا إلى مخرجات ونتائج إيجابية.

أسئلة عن التعليم

إذا ما كنت حديث التخرج ولديك فقط القليل من الخبرة بالعمل لحدّ ما،فإن تعليمك وتخصصك العلمي سيكون على الأغلب مؤهلك الرئيسي في نظر معظم أرباب الأعمال. فسينظر المسؤول عن المقابلة إلى تعليمك على أنه مؤشر عن إمكانيتك للتعلّم والنمو في شركته. فعندما يرجع المسؤول إلى سيرتك الذاتية ، فالمعلومات التى تسترعي اهتمامه سوف تتعلق بالمؤسسات التعليمية التى تعلمت بها ،تاريخ التخّرج، تخصصك العلمي، وأيّ معلومات خاصّة أو نشاطات طلابية كنت قد قمت بها، أو حصولك على مستوى عالي من الدراسات المحاسبية مثلا G.P.A، أو المنح الدراسية . وقد يسأل مسؤولو المقابلات أسئلة عديدة تتعلّق بخبراتك المتعلقة بالتعليم. لذا ، فيجب عليك أن تتوقّع مصادفة مثل هذه الأسئلة التالية:

- لماذا ذهبت إلى الجامعة؟
- ما هو تخصصك الدراسي الرئيسي ؟

- ما هي الدراسات الفرعية الأخرى؟

- ما هى المواد التى كنت تستمتع أكثر بدراستها؟

- ما هى المواد التى لم تكن تستمتع بدراستها؟

هذه الأسئلة تحاول التعرف على دوافعك لاختيارك مجالا تعليميا بعينه . لذا ، فعندما تجيب على هذه الأسئلة، أكّد بشكل واضح على أنّك قمت باختيارات عن قصد وعقلانية منك، بالرغم من أنّ اختياراتك لربما كانت عشوائية وعرضية في ذلك الوقت. على سبيل المثال، فعندما تسأل لماذا قررت الذهاب إلى جامعة معيّنة، حاول صياغة جوابك بطريقة إيجابية كما يلي:

لقد قرّرت الذهاب إلى كليّة « باورز» بسبب تقاليدها فى تحرر فنونها القوي وبرنامجها الدولي. فالكليّة لديها سمعة ممتازة للتعلّم المتخصّص وتدير فصلًا دراسيا ممتازا في الخارج والذي شاركت فيه فى خريف عام ١٩٩٥ . وهى قد أعطتني فرصة أيضا للمشاركة في فرقة ممتازة تتعلق ببرامج حكومية خاصة بالطلاب الجامعيين . وبعد أن قمت بزيارة أكثر من ١٥ كليّة مختلفة، قرّرت الانضمام الى كليّة « باورز» لأنها كانت أفضل مكان لي تتناسب مع اهتماماتي الخاصة وأهدافي المهنية. في النهاية، فهى كانت القرار الصحيح لي. ولقد استمتعت بالسنوات الأربع التى درست فيها هناك حقا، بما فى ذلك فصل دراسي رائع قضيته في الخارج في فرنسا. لقد تعلّمت الكثير وكونت بعض الصداقات الرائعة بالعديد من الزملاء من الطلاب.

هذه الإجابة منك تؤكد على حقيقة تفيد بأنك قمت باختيار تلك الكلية بملء إرادتك بعد التفكير فى الخيارات الأخرى التى كانت متاحة لك. وأنه كانت لديك أهداف معيّنة التي حققتها بذهابك الى هذه المؤسسة التعليمية. أو بطريقة أخرى، فلقد أوضحت أن لك دوافع قوية، وأن تفكيرك واضح، وإحساسك بالهدف الذى ترنو إليه. علاوة على ذلك، فإن شرحك لتجربتك هذه قد أكّد على أنّك قد قمت بالاختيار الصحيح.

و نفس المبدأ ينسحب على السؤال عن اختيارك لمجال تخصصك الرئيسي ....؟

لقد اخترت دراسة التاريخ لأنني كنت أستمتّع دائما بتحليل الأحداث، وتطوير

النظريات، وإجراء الأبحاث، وكتابة التقارير. ومع أن العديد من الناس قد يظنون أن هذا التخصص ليس مفيدا، إلا إني أعتقد بأنّه قد هيّأني بشكل حسن لنوع العمل الذي أريد أن أقوم به. فلقد ساعدني دراسة التاريخ حقا فى تطوّير بعض الأبحاث الممتازة والمهارات الخاصة بالكتابة ، خصوصا في استعمال الحاسبات. فأنا يمكنني أن أحلّل معظم القضايا أو المشكلات بسرعة وأعيد صياغتها إلى جدول أعمال يسمح بتوجيه التفكير بإبداع ويسمح بجلسات لحلّ تلك المشكلات.

ومن الأسئلة الأخرى التي قد تسأل عنها قد تتعلق بتعليمك و بإنجازاتك، ودرجاتك العلمية، ومستقبلك. فأنت قد تسأل السؤال التالي:

إذا كنت ستعيد الكرة مرة أخرى، فما هو الذي ترغب فى تغييره بشأن دراستك بالكلية للتعليم ؟

هذا سؤال يختبر حكمك بكلّ شيء يتعلّق بداية من اختيارك للمؤسسة التعليمية إلى اختيار تخصصك الرئيسي، وحضورك الدورات، والمشاركة في الحياة التعليمية. وهو سؤال قد يكون بغرض التقصّي أيضا عما تشعر بأنّك قد تعلّمته من تجربة التحاقك بالكليّة. وهناك عدّة أشكال للردّ على هذا السؤال - سواء بشكل إيجابي وسلبي. ونحن نقترح بأنّ تركّز ثانية على الرد بشكل إيجابي.فإذا، على سبيل المثال، لم تكن درجاتك جيدة بشكل استثنائي وأنت تعرف أن من يجري لك المقابلة يعرف هذا، فقد ترغب حينها فى تحويل هذا المؤشر السلبي إلى شكل آخر إيجابي:

إذا كان لا بدّ أن أقوم بذلك ثانية ، فأنا كنت سأقضى وقتا أكثر فى تطوّير مهارات الدراسة الجيدة أثناء أول سنتين من دراستي بالكلية . فقد كنت مثلي مثل العديد من المبتدئين الآخرين بالكلية ، فقد اشتركت سريعا في العديد من الأنشطة بالكلية . ولقد انضممت إلى كلّ شيء و بالتالي فقد تأثرت درجاتي قليلا وفقا لذلك. وقد بدأت العمل بشكل أكثر تركيزا لا حقا ، وبدأت درجاتي فى التحسّن بشكل كبير . أنا فقط كنت أتمنى لو أني قمت بذلك في وقت مبكر عما قمت به.

هذه الإجابة توضح بأنّك تعرف أن درجاتك كانت سلبية. كما أنها توضح بأنّك أيضا

تعلّمت من ذلك الأمر وبالتالي فقد حسّنت من نفسك. من ناحية أخرى، فالمسئول عن المقابلة قد يوجّه لك سؤالا مباشرا حول درجاتك إذا عرف بأنها لم تكن درجات جيدة موجها لك السؤال التالي:

- من الواضح أنك لم تكن طالبا لامعا في الكليّة. لماذا لم تحصل فى مادة المحاسبة سوى على ٦ , ٢؟

من الواضح أنه عند توجيه السؤال بهذا الشكل إليك أن هذا ليس هو الوقت للإقرار بضعفك، بالرغم من أن درجاتك فى مادة المحاسبة تشير أن مستواك متوسط. فإذا قلت «أنا حقا لا أعرف »، فإن هذا يشير أنك في الحقيقة ذو مستوى متوسط. لذا،مرة أخرى كن مستعدّا للإجابة على هذا السؤال بشكل إيجابي. ويمكنك أن تستعمل نفس إستراتيجية السؤال السابق - وهى أن أول سنتين لك بالكلية لم تكونا من السنوات الجيدة بالنسبة لك ، لكنّك تعلّمت وتحسّنت إلى حدّ كبير أثناء السنتين الأخيرتين من الدراسة. وبدلا من تلك الإجابة، نقدّم لك إجابة أخرى:

لم تكن الكليّة سهلة بالنسبة لي. فقد كنت أول شخص في عائلتي يلتحق بالكلية. فبينما لم أستطع الحصول على منحة صغيرة للمساعدة بنفقات التعليم، فقد اضطررت للعمل طوال الأربعة سنوات للتحصل على ٨٠٪ من نفقات دراستي بينما كانت تتراكم على المواد عند كلّ فصل دراسي. كنت أتمنّى لو كان لدي وقت أكثر لأكرسه لدراساتي لكنّي كنت أعمل ٣٠ ساعة فى الأسبوع في أعمال بوقت جزئي. أعرف بأنّني كان يمكن أن أفعل أفضل من تلك النتيجة، خصوصا أثناء أول سنتين من الدراسة وفي المواد الغير الرئيسية. على أية حال، فأنا قد حصلت على درجة ٥ , ٣ فى مادة المحاسبة لا حقا وهي تخصصي الدراسي الرئيسي.

و سيرغب أرباب الأعمال أيضا فى أن يعرفوا شيئا حول تجربتك بالكليّة عندما تكون خارج قاعة الدروس. فهذا قد يخبرهم شيئا يتعلق بشخصيتك، وقدراتك القيادية، ومستوى الطاقة لديك. لذا فأنت قد تصادف البعض من هذه الأسئلة التالية:

- أي نوع من الأنشطة الطلابية شاركت فيها أثناء تواجدك بالكليّة؟

- لاحظت بأنّك عملت على صحيفة الطلاب. هل بإمكانك إخباري عن عملك بالصحيفة ؟ ماذا كانت طبيعة عملك فيها ؟

هل انضممت إلى العديد من الأسر الطلابية عندما انضممت إلى الكلية؟

- أي الأنشطة كنت تستمتع بها أكثر ؟ وأيها كنت تستمتع بها أقلّ؟

- ماذا كان دورك؟

- أيّ المواقع قيادة حصلت عليها في الكليّة؟

-هل كنت تمارس أي عمل خارج الكلية عندما التحقت بها ؟ هل كان عملا بوقت كامل؟ أم عملا بوقت جزئي؟

حافظ على إجاباتك بحيث تكون مركّزه بشكل يربط بين خبرات معيّنة تكون محل اهتمام من يجري لك المقابلة - مثل كيف أنك ستكون أفضل من يشغل هذه الوظيفة التى تقوم بالمقابلة من أجلها. حاول ربط الأنشطة التى كنت تقوم بها بقدراتك القيادية ، وسلوكياتك، ومهاراتك التجارية. فبالنسبة لربّ العمل، فقد تكون هذه بمثابة مؤشرات مستقبلية جيدة على حسن أدائك للعمل الذي سيوكل إليك. وستوضح بأنّك تعلّمت وأنجزت في الكليّة أكثر من مجرد دراسة المواد العلمية والحصول على الدرجات. وأنه كانت لديك طاقة تتخطى كونك كنت طالبا كل همّه هو حفظ ما داخل الكتب. « أخيرا، فقد يود المسؤول عن المقابلة أن يسمع منك الذي تعتقده بشأن العلاقة بين تجربتك وخبرتك التعليمية والوظيفة التى تتقدم إليها حاليا.

كيف تؤهلك درجتك ودراستك العلمية لشغل منصب ....بشركتنا؟

الإجابة على هذا السؤال يجب أن تؤكد على أن معرفتك، ومهاراتك، وقدراتك التى اكتسبتها في الكليّة لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة تؤثّر على العمل الذي أنت بصدده. لا تركّز على الدورات والمواد التى قمت بدراستها؛ فهذه تلقى أقل اهتمام من أرباب الأعمال، بل هم يهتمون بالأشياء التى يمكن أداءها لهم من الناحية الوظيفية فيما يتعلّق بالمهارات التي لربما تكون قد اكتسبتها عندما كنت تدرس بالكلية. فأرباب الأعمال يبحثون عن الأفراد الذين يمتازون بمهارات الاتصال القوية، والمهارات التحليلية،

والقدرات على حلّ المشكلات والذين يتسمون بالمرونة ، والذين يستوعبون التدريبات الجديدة، والمتحمسون لأداء عملهم.

قبل كل شيء، فهم يحبّون الناس الذين يستعرضون تواجد الطاقة والدافع لديهم. لذا، حاول التفكير بتجربة بالكليّة من ناحية هذه المهارات الرئيسية. على سبيل المثال، هل لديك مهارات اتصال جيدة - سواء كان ذلك بشكل شفهي أو عن طريق الكتابة - بسبب خبراتك التى اكتسبتها أثناء دراستك بالكلية ؟ هل سيمكنك حلّ المشكلات أو لديك قدرات قيادية ناجمة عن نشاطاتك الطلابية من خلال المشروعات الحكومية التى شاركت فيها أثناء الدراسة، أو من خلال قيادتك لفريق رياضي، أو كعضو فى نادي مثلا؟ هل أنت فرد متحمس لأداء المهام بأفكار جديدة مفعما بالطاقة والدافع؟ هل أنت منفتح الذهن وراغب فى تعلّم الأشياء الجديدة؟ هل تنسجم سريعا مع الآخرين، خصوصا أولئك في المواقع الوظيفية التى تعلوك من المديرين الأعلى منزلة منك؟ إن إجاباتك على هذه الأسئلة بتأكيدك على هذه المهارات من شأنه أن يجعلك تحصل على هذه الوظيفة.

إذا كان قد مر بعض الوقت منذ تخرّجت وكان لديك عدّة سنوات من الخبرات من خلال توليك بعض الوظائف، فقد يقوم المسئول عن المقابلة بتوجيه بضعة أسئلة حول خلفيتك التعليمية. وهو على الأغلب سيركّز على خبراتك الوظيفية من خلال عملك السابق، أو كيفية الاستفادة من تعليمك للعمل الذي تقوم به. لذا فتوقّع أن يسألك مايلي:

- لماذا اخترت الالتحاق بالجامعة؟

- كيف كان الارتباط بين تخصصك الرئيسي فى دراستك بعملك بعد التخرج؟

- ألاحظ بأنّك حصلت على درجة MBA. ماهو رأيك بالنسبة للعمل مع الناس من الحاصلين على مثل هذه الدرجة العلمية؟ هل هم حقا فى منتهى الدقة كما نظن؟

- أرى بأنّك قد تخصّصت في دراسة التاريخ، لكنّك كنت تبيع المواد الصيدلانية أثناء السنوات الـ ١٥ الماضية. هل تشعر بأنّه كان من الخطأ أن تتخصّص في التاريخ؟

- إذا أنت كان لا بدّ أن تعيد الكرة مرة أخرى من البداية، ما هو التخصص الدراسي

الذي سوف تختاره ؟

- هل تخطّط للقيام بأيّ عمل إضافي للخريجين أثناء السنوات القليلة القادمة؟

- هل سبق لك أن فكّرت بتغيير مهنتك من خلال عودتك للتعلّم بالجامعة لنيل شهادة أخرى مختلفة عن مجال تخصصك الحالي؟ ماذا تحبّ أن تعمل إذا أتيحت لك الفرصة للدراسة لمدة سنتان بالجامعة كطالب بوقت كامل؟

وإذا كنت قد تخرّجت قبل بضعة سنوات، فقد يريد المسؤول عن المقابلة أن يعرف أكثر عن التقدّم فى تعليمك والتدريب في السنوات الأخيرة. فهو قد يبحث عن مؤشرات عن رغبتك بالبقاء فى مجال تخصصك وتعلم مهارات جديدة. فأنت على سبيل المثال، قد تصادف البعض من هذه الأسئلة حول خبراتك التعليمية والتدريب وكما يلي :

- هل شاركت بانتظام في برامج تدريبية تعليمية مدعومًا من قبل الشركات ؟هل يمكنك التحدث بإسهاب عن أحد هذه البرامج، إلى متى استمرت؟، وماذا شعرت بأنّك تعلّمت من خلال ذلك البرنامج؟

- إذا كان لديك اختيار لثلاثة برامج تدريبية يستمر الواحد منها فترة أسبوع ، فأي واحدة من هذه البرامج ستشعر بأنّك ستستفيد منها أكثر؟ لماذا؟

- قلت بأنّك لا تعرف كيف تستعمل برنامج «اللورد»: و«الإكسل» الخاصة بالحاسوب. ولكن كلّ شخص هنا يستخدم هذه البرامج . هل لديك خطّط لتعلّم هذين البرنامجين قريبا؟

- ما مقدار الوقت الذي تقضيه كلّ شهر فى تحديث معلوماتك من خلال الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال تخصصك؟

- ماهى المجلات المهنية والتجارية التى تقرؤها بانتظام وتشترك فيها؟

- كم عدد المؤتمرات المهنية أو الحلقات الدراسية التى تحضرها كلّ سنة؟ وأي واحد منها تخطّط لحضوره هذه السنة؟

- ما أهدافك التعليمية للسنوات الخمس التالية؟

يجب عليك أن تجيب على كلّ هذه الأسئلة بشكل إيجابي . فأرباب الأعمال يريدون توظيف الأفراد الذي يتعلّمون بشكل مستمر ويتكيّفون للتغيرات والمستجدات فى مجال تخصصهم . وفيما يلي بعض الأسئلة الأخرى التي قد تتعلّق بتعليمك :

- كيف قمت بالتمويل لمصروفات تعليمك؟
- لماذا قرّرت الالتحاق بالكليّة؟
- لماذا لم تقرر القيام بدراسات عليا بالكلية؟
- لماذا لم تنسحب من الدراسة بالكلية؟
- لماذا قرّرت الانضمام إلى الجيش قبل التحاقك بالكليّة؟
- ما الذي كنت لا تحبه فيما يخص الدراسة بالكلية؟
- ما الذي كنت تقوم به عادة أثناء الأجازات الصيفية؟
- من كان معلّمك المفضّل؟ وما هو الشيء الذي كان يتميز به عن الآخرين من المدرسين ؟
- لماذا لم تشارك في النشاطات الطلابية بشكل أكبر؟
- هل تظن أن درجاتك تعكس مدى جودتك فى الأداء بالنسبة لهذه الوظيفة التى تتقدم لها الآن؟

قد تتعلّق الأسئلة بالتعلّم للمرحلة فيما بعد التعليم الرسمي أو الحكومي. فيجبرك التغير السريع فى مجالات الأعمال هذه الأيام الباحثين عن الوظائف الناجحين بترقية وتطوير مهاراتهم بشكل مستمر بشكل يتناسب مع متطلبات سوق العمل. فالمسؤول عن المقابلة سيكون مهتما بكل من مواصلتك فى تطوير وتحديث مهاراتك وكذلك بالمهارات التى تتعلّمها أو تعمل على تحسينها.

ما هى آخر مهارة قمت بتعلّمها؟

إذا كنت قد تعلّمت أو حدثت من عدّة مهارات مؤخرا، اختار واحدة من هذه المهارات التى تعتقد أنه تحسّن في الأداء فى المنطقة المطلوبة للوظيفة التى تتمنّى الحصول

عليها كنتيجة لهذه المقابلة. على سبيل المثال يمكنك أن تقول ، بالرغم من أنّني تلقيت الكثير من العروض التقديمية والتدريبية من خلال عملي الحالي، إلا أنني لم أشعر بالارتياح من طريقتي فى إلقاء الخطاب. لذا قبل شهرين أخذت حلقة دراسية لمدة ثلاثة أيام في الخطابة. كان لدي مدرب عظيم والذي ساعدني فى تنمية مهارات التقديم والتحضير، مما ساعدني فى الشعور بالارتياح أكثر عندما كنت ألقى الخطب بعد ذلك. أنا أخذت بنصيحة مدربي للبحث عن فرص إضافية لاكتساب الخبرة و الثقة بالنفس بالانضمام إلى مجموعة محليّة ولقد ألقيت خمسة خطب خلال الأسابيع الستّة الماضية والآن أتطلّع إلى أي فرصة لإلقاء الخطب. ويوضح هذا الرد أخذك المبادرة لتحسين مهاراتك، والتعلّم من واقع تجربة قاعات الدروس، وتجاوز قاعات الدروس تلك بحثا عن الفرص الإضافية للتدرب على المهارات الأخرى.

أسئلة عن الخبرة

الأسئلة التي تتعلّق بخبرتك ستحاول التحقق من كونك مؤهلا فعلا للوظيفة بشكل يتخطى ما كتبته فى سيرتك الذاتية. بعض الأسئلة قد تكون تقنية في طبيعتها - تختبر قدرتك على التعامل مع أجهزة خاصّة، برامج معينة ، ناس، أعمال روتينية - بينما ستتعلّق أسئلة أخرى بخبراتك العامّة. توقّع مصادفة عدّة أنواع من هذه الأسئلة:

ما هي مؤهلاتك؟

أنت هنا تريد التأكيد على مهاراتك وإنجازاتك فيما يتعلق بالموقع الوظيفي موضع السّؤال. أعط الأمثلة واستعمل الأرقام بقدر الإمكان لدعم ادّعاءاتك. على سبيل المثال،عندما تقول أنا عندي خبرة متقدمة تراكمت على مدى ١٠ سنوات من خلال عملي بالمبيعات الصيدلية. وفى كلّ سنة كنت أتجاوز أهداف أدائي بنسبة ١٥ بالمائة على الأقل وتمكنت من توسّعة قاعدة زبائني بـ١٠ بالمائة. وكان أرباب الأعمال السابقون يمدحونني لأنني كنت من أفضل رجال المبيعات بالشركة.فقد أثبت سجل الأداء بالإضافة إلى عدّة حسابات رئيسية أنني استطعت تحقيق ما قيمته أكثر من ٢, ١ دولار مليون في المبيعات السنوية. وإذا كان التعليم معيارا مهما، تأكّد من تضمين إشارة عن خلفيتك العلمية،

ودرجاتك العلمية، وإنجازاتك.

ماهي خبرتك عن هذا النوع من الوظائف ؟

مرة أخرى، وكما في السؤال السابق، أكد على مهاراتك وإنجازاتك بدلا من التأكيد على الواجبات ومسؤوليات العمل الرسمية المرتبطة بموقعك. زوّد بأمثلة معيّنة لدعم ادّعائك.

ماهو أكثر شيء أحببته فى عملك الحالي أو عملك الأخير؟

هذا السؤال مصمّم للتوصّل إلى قيم عملك. حاول التشديد على نفس القيم التى يذكرها لك ربّ العمل - ركز على الأداء وإنجاز العمل. تفاد أيّ إشارة إلى القيم التى تشير إلى الأنانية، مثل الراتب والمنافع التى ستتحصل عليها والتابعة للوظيفة:

إنني أتمتّع حقا بالعمل مع فريق من المحترفين المبتكرين النشيطين والمؤهّلين في تطوير وتطبيق المشاريع. وخلال الثلاثة سنوات الماضية فقد أتيحت لي الفرصة للعمل عن قرب مع اثنين من أفضل المدراء لأحد المشروعات الصناعية. ولقد تعلمت الكثير منهما حول كيفية اتّخاذ القرارات وتطبّيقها في الوقت المناسب .أنى أتطلّع للعمل في بيئة مماثلة لتلك التي تشجّع جهود الفريق ، المبادرات، والتعامل مع المخاطر. لكن الأمر الأكثر أهمية هو انني أتمتّع برؤية النتائج لمثل هذه المجهودات التى ترجمت إلى رقم يمثل العملاء الراضين عن ما نقدمه لهم وكذلك القيام بالمشاريع الجديدة.

- ماالذي لم يكن يعجبك فى عملك الحالي / أو عملك الأخير الذي كنت تشغله؟

وهو عكس السؤال السابق، وهذا السؤال يجب أن تتم الإجابة عليه بطريقة مماثلة، مع الوضع باعتبارك المبادئ الخاصة بالتعامل مع السلبيات المحتملة. ومن الأفضل لك فى هذه الحالة أن تذكر أمرا سلبيا تكون قد تمكنت من تحسينه لأن مثل هذا المثال الغرض منه التأكيد على قيامك بالمبادرات ويظهر قدراتك على حلّ المشكلات. خذ على سبيل المثال هذه النوعية من الإجابات كما يلي: أنا لم أحب إدارة الأزمات والعمل لوقت إضافي للالتزام بالمواعيد النهائية. فأنا أحبّ رؤية أداء عملي في الوقت المناسب وبأقلّ كمية من

التوتر والإجهاد. وأثناء السنة الماضية من خلال التعامل مع شركة (إكس واي زد) كنت عادة أتخذ نمطا تفاعليا - ودائما ما أحاول الالتزام بمواعيد المشروع النهائية حتى من خلال الأزمات.

فقد كنت أنجز العمل، لكنّه لم يكن لدي الوقت للقيام بوضع الأفكار والتخطيط والجدولة وهى من الأمور التى كانت ضرورية للالتزام بتلك المواعيد النهائية. فقد كنت ورثت ذلك النظام ممن سبقوني فى هذا العمل من السلف. لكن أثناء السنة الثانية فقد طوّرت تخطيط جديد وجدولة للنظام الذي مكّن قسمنا من الالتزام بكلّ مواعيدنا النهائية بمعالجة الأزمة إداريا . وقد أعطانا هذا المزيد من الوقت لتخطيط المشاريع بواقعية وتلبّيه كلّ المتطلبات ضمن الوقت المحدد لنا. وقد أدى ذلك أيضا إلى توفير مبلغ ٣٠,٠٠٠ دولار على الشركة كانت ستخصص كرواتب للوقت الإضافي للموظفين. وهو ما أدى فى النهاية إلى رفع الروح المعنوية بشكل هائل لدي الموظفين، وأنا أعتقد بأنّنا أصبحنا منتجين أكثر بكثير بسبب هذا التخطيط وجدولة النظام.

ما هو أكثر شيء كنت تحبه فى رئيسك الحالي فى العمل؟

عند إجابتك على هذا السؤال، حاول أن تركز على الشّيء الذي يستعرض تقديرك للمبادئ الإشرافية الصحيحة بدلا من التركيز على شخصية رئيسك أو الخصائص الشخصية له. فأنت هنا تحتاج أن تتحدث بشكل عام يتخطى هذه الحالة الخاصة وأن تربط ملاحظاتك تلك بالموقع الوظيفي الذي تتقدم له من خلال هذه المقابلة وكما يلي:

يعد رئيسي الحالي مثالا رائعا يحتذى به فهو يعرف حقا كيف يتعامل بشكل جيد مع مستخدميه. فهو لا يتوقّع من موظفيه أن يعملوا الأشياء التي لا يرغب فى عملها. في الحقيقة، فهو يتبع سياسة « الباب المفتوح» حيث يسهل لكلّ شخص الوصول إليه بكل سهولة ، حيث إنه يشجع أيضا عملية « الاتصال من خلال كلا الاتجاهين». فقد تمكن رئيسي من خلق بيئة عمل مناسبة للغاية والمساعدة فى أن يقدم كلّ شخص أفضل مستوى من الأداء لديه. إن أفضل ما أحبه فيه حقا هو جهوده الحثيثة والمخلصة لمساعدة جميع موظفيه. فهو يسألنا بانتظام عن أحوالنا، ويقول لنا:« هل أستطيع مساعدتكم؟ أبلغني إذا

كان لديك أيّ سؤال أو استفسار أي شيء.» وهو مهتم بصدق بأنّ نعمل أقصى ما في وسعنا لإنجاز العمل. وهو يعرف مناطق القوة فى كل موظف ويحاول استعمالها في المزج بينها لتكوين أفضل فريق عمل يمكن الحصول عليه. إن الموظفين يحترمونه حقا. ويبذلون أقصى ما بوسعهم لإنجاز العمل بأفضل صورة ممكنة. وأنا أرغب فى يوم ما أن أكون مثل هذا الرئيس.

ما هو الشيء الذي لا تحبه فى رئيسك الحالي أو السابق فى العمل الذي شغلته؟

كن حذرا عند إجابتك على هذا السؤال. فالأشياء السلبية التى سوف تقولها حول رؤسائك السابقين سوف تعكس الكلام الذي سوف تقوله عن الأشياء السلبية الخاصة برؤسائك المستقبليين أيضا بشكل كبير. وبالرغم من كونك لم تكن على وفاق دائما برئيسك السابق، إلا أنك يجب أن تركز على سلبية من السلبيات التي يمكن أيضا أن تترجم كشيء إيجابي. على سبيل المثال:

الذي لم أكن أحبه كان قلة التعليقات والمعلومات التى تقيم أدائي بالشركة. فقد كان رئيسي منذ خمسة سنوات مضت يعطى تعليقات فورية لموظفيه عن حالة أدائهم - سواء إيجابية كانت أو سلبية. أنت فقط كنت تعرف أين تقف دائما معه. فقد تعوّدت على العمل في مثل هذا البيئة حيث كان الاتصال المفتوح بين المشرفين والموظفين يتم تشجيعه دائما. فقد كنت أشعر أن هذا هو النمط المناسب لإدارة فريق العمل. لكنني عندما انتقلت إلى شركة« إكس واي زد»، كان أسلوب الإدارة مختلفا جدا. فقد كانت تلك الشركة تعتمد بشكل كبير على تقييم الأداء السنوي للتواصل مع موظفيها. وكان المشرف عليَّ يعطيني تقييمات سنوية لأدائي بالشركة. علاوة على ذلك، فقد كان هذا المشرف شخصا مؤهّلا جدا والذي استمتعت حقا بالعمل معه وتعلّمت منه أشياءً كثيرة. لكنّه فقط لم يكن يعطي تعليقات لموظفيه على أساس يومي بل كان يقوم بذلك بشكل سنوي فقط . لربما كان ذلك هو أسلوبه فى الإدارة. لكنّي على أيه حال قد تعلّمت العمل بشكل جيد تحت اثنين من الأساليب المختلفة للإشراف وتحت اثنتين من الثقافات التنظيمية المتباينة. أعتقد أن نقطة ضعفه هذه في الحقيقة قد أفادتني على المدى البعيد.

- كيف كان عملك الأخير / أو الحالي الذي تشغله مرتبطا بالأهداف العامة للشركة؟

مرة أخرى، لعلك تود أن تجيب على هذا السؤال بشكل واضح جدا، من ناحية الأداء. قبل أن تذهب إلى المقابلة، فكر فى كيف أن عملك يتلاءم مع المخطط التنظيمي الأكبر للشركة. ما هو العمل الذي تقوم به الذي من شأنه الترويج لأهداف الشركة ؟ حاول أن تظهر كيف قمت بأخذ المبادرة لتوسيع نطاق عملك إلى نشاط أصبح مهمًا بدرجة أكبر من المتصوّر أصلا من قبل الشركة. فأنت ستستعرض فى مثل هذه الملاحظة التى ستبديها كيف أنك أخذت مبادرة مهمة من ناحيتك. ، لذا، فأنت يمكنك أن تجيب على هذا السؤال على سبيل المثال بالأسلوب التالي:

- عندما كنت فى بدايتي بالعمل، كان العمل يتطلّب منى القيام بأعمال كتابية روتينية مستخدما الأسلوب القديم المتمثل فى الورقة والقلم الرصاص . فقد كان يخصّص لي مقالة أو تقرير حيث أجلس لعدّة ساعات أبحث عن أخطاء التهجّي أو الأخطاء اللغوية بها. وبما أنني شخص أتسم بالصبر وأميل إلى التفاصيل، وعنيد جدا، فقد استمتّعت بالعمل، لكنّه لم يكن مثيرا جدا فى واقع الأمر. فأي شخص لديه خلفية عن الكتابة كان يمكنه القيام بمثل هذا العمل . على أية حال، وأثناء السنة الثانية من هذا العمل، فقد التحقت بدورة خاصة للكتابة على الحاسوب الشخصي حيث كانت تلك الدورة برعاية إحدى الكليات بالمنطقة.

- هذه الدورة كانت كأنها قد فتحت عالما جديدا لي. فقد تعلّمت كيفيه استخدام أحدث برامج الحاسوب الخاصة بالكتابة . ومن ثمّ فقد أقنعت مشرفي أن يطلب من الإدارة أن تستثمر بعض المال في أحد تلك البرامج. وبما أنني كان لدي المهارات الأساسية الخاصة بهذا البرنامج والتى تعلمتها من خلال الدورة، فقد وافقت الإدارة على السماح لي بإنزال البرنامج على الإنترنت لمدّة ستّة شهور كفترة تجريبية. وخلال شهر واحد فقط ، وجدت نفسي وقد حققت نتائج مثيرة للمشرف علي ولإدارتي التى كنت أعمل بها - فقد خفّضنا الوقت اللازم للكتابة بـ٦٠ بالمائة و خفضنا من نسبة الأخطاء بنسبة تزيد عن ٢٠ بالمائة. وأدى هذا إلى أن الإدارة قامت فورا بعدة استثمارات في عدّة برامج تحرير

أخرى والتي وفّرت للشركة تقريبا [illegible] دولار في السنة الأولى. وأنا الآن مسؤول عن إدارة برامجها الإلكترونية الجديدة، التي تتضمّن تدريب المستخدمين، وتحديث البرامج . وبالرغم من مسؤولياتي الجديدة تلك، فأنا ما زلت أقوم بالكثير من أعمال التحرير. إنّ العمل أصبح يتسم بالمزيد من السهولة واليسر ، كما أنه أصبح ممتعا، وأدى إلى المزيد من الإنتاج . وأصبح هذا العمل مثيرا جدا ويمثل أهمية كبيرة جدا فى العمليات العامّة للشركة ككل.

***

أسئلة عن الإنجازات وأسلوب العمل

ما هى مواطن قوّتك الأكبر؟

هذا السؤال يجب أن يجاب مع ذكر لمهارة وإنجاز العمل اللذان يكونان متصلان بشكل مباشر بمتطلبات ربّ العمل . تفاد ذكر نقاط القوى التي تميل إلى التأكيد على خصائصك الشخصية، مثل قيمك أو مواقفك. فبدلا من ذلك، ركز على تلك الأشياء التى يمكنك أدائها بشكل جيّد وتستمتّع بعملها والتى تكون ذات صلة بخبراتك ومؤهلاتك. ونحن نفضل دوما نقاط القوى التي تشير إلى قدرتك على التكيّف والتعلّم في أماكن العمل الجديدة. على سبيل المثال يمكنك أن تقول مايلي:

لطالما كنت أتكيف بشكل جيد مع أوضاع العمل الجديدة ، ومع الدوافع، واتخاذ المبادرات. فأنا أحبّ مواجهة التحديات والعمل مع الناس الذين لديهم أهدافا واضحة وحاضرة فى ذهنهم، لكننى لست «مبتدئا»من الذين يسأمون بعد أن يصبح «الجدّيد» مجرد « روتين. » فأنا أحبّ أن أبدأ الأشياء وأن أراها وهى تكتمل حتى النهاية . أظن أنه يمكنني القول بأنّ قوّتي الأعظم تكمن فى القدرة على إبقاء مركّزا على ما يتطلّب عمله، وبعد ذلك أقوم بعمله حتى أنتهي منه على أحسن وجه.

***

ما هي أكثر نقاط ضعفك ؟

كن حذرا عند الإجابة على هذا السؤال. فهذا ليس الوقت المناسب للإدلاء باعتراف

عن نقاط الضعف فيك والتى يمكن أن تترجم كإشارة سلبية وبالتالي فقد يخرجك هذا من المنافسة. قم بانتقاء نقطة ضعف والتي يمكن أيضا أن تترجم كمركز قوّة بالنسبة إليك، وذلك كما قلنا في وقت سابق، لذا فيمكنك أن تقول:

- أحد نقاط ضعفي كان هو أنني كنت أقوم بالكثير من المشاريع فى وقت قصير جدا حتى يكتمل رضائي عن نفسي وعملي. ثم تعلّمت وضع الأفضليات ووضع الأهداف بشكل أكثر واقعية. وكنتيجة لذلك، فأنا الآن أكثر تركيزا بكثير ومنتجا في كل من حياتي المهنية والشخصية على حد سواء.

وهذا الردّ منك يتبع أيضا مبدأ « أن تكون صادقا، لكن ليس غبيا. » نحن متأكّدون من أنك يمكنك أن تأتي بالأمثلة التي تلاءم حالتك وتتبع هذا المبدأ عند التعامل مع مثل تلك النوعية من الأسئلة حول نقاط ضعفك. ومهما فعلت، لا تكن خجولا بأن تقول «آه، أنا ليس لدي أي نقاط ضعف. » فإن ذلك أيضا سيكون غباء لأن تقوله. فكلّ شخص لديه نقاط ضعف، لكنّه الذي يتوجب عليك أن تقول شيئا يمكن أن يكون السبب فى استبعادك من هذه المقابلات.

ماهما الشيئان اللذان تودّ تحسّينهما فى نفسك؟

ومرة ثانية، كن حذرا من مثل هذا السؤال الذي يتساءل أيضا حول نقاط الضعف فيك ولكن بطريق غير مباشر . ويمكن أن تخطئ بسهولة وتقرّ بضعفك بمجرّد ذكرك لأشياء تشعر أنه من الضّروري أن تحسّنها. حاول التركيز مجددا على حاجات ربّ العمل. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول :« الشيئان اللذان أودّ أن أحسّنهما فى نفسي على مدار السنتين التاليتين مهاراتى الخاصة بالعمل على الحاسوب ومهاراتي الإشرافية ،فأنا على دراية جيدة بعملي الإشرافي لكنّي أودّ أن يكون أدائي فيه إلى الأفضل. وسأذهب لأخذ بعض الدورات الخاصّة لمساعدتي فى التحسّن في هذه المناطق.».

***

أذكر بعض أسباب نجاحك؟

عندما تجيب عن هذا السؤال تذكر أنه ليس هذا هو الوقت لأن تصبح مملا فى إجابتك.

ركز فكرك على موقف معيّن أو مهارة من المهارات اللذان يمكن أن يساهما في نجاحك. وقد تكون هذه المواقف والمهارات عامة من المكونات الضرورية للنجاح والتى عرفها عنك الشخص الذي يجري لك المقابلة فى وقت سابق . إن ردّك يجب أن يكون مدروسا وجذّابا، ويؤكّد أنّك عندك المكونات الضرورية التى تسمح لك بأن تصبح ناجحا في هذه الشركة. فأنت قد يمكنك الإجابة على السؤال في بالأسلوب التالي:

إني أنسب معظم نجاحي إلى أحد من أسدوا الى النصح أثناء دراستي بالكليّة ، فقد غرس هذا الشخص فيّ موقفا معيّنا عن أداء الوظائف والحياة عموما. لقد كان دوما يؤكّد على أهمية أن يكون الشخص مؤهّلا وعاقد العزم على تحقيق مآربه.

ولقد حاولت دائما أن أحسّن مهاراتي سواءً بالنسبة لعملي أو من خلال برامج التدريب الخاصّة التى كنت أتلقاها . لقد كنت أشعر بالحماس أثناء أدائي لعملي وأركز فيه إلى أن يؤتي ثماره ، حتى لو كانت المهمة التى أؤديها صعبة وتمثل تحديا كبيرا. وأنا ليس لدي الوقت لاختلاق الأعذار لعدم القيام بعمل معين أو أن أحاول توزيع العمل على زملائى الآخرين أو أن ألقى عليهم باللائمة. وأنا أعتقد هذا التعود منى من الالتزام بالعمل المنوط بى قد خدمني بشكل جيد. وأنا أحاول غرس نفس هذا الموقف في الآخرين الذين أعمل معهم. أعتقد أن النجاح يجيء إلى أولئك الذين يعرفون ما يريدون فعله حقا، ويعرفون إلى أين هم ذاهبون، والذين يكرسون جهدهم لإنجاز العمل المطلوب منهم.

***

أخبرني عن إحدى المسؤوليات المنوطة بك من خلال عملك الحالي / أو السابق؟

حاول التركيز على إحدى المسؤوليات التي تعتقد أنها تكون ضرورية لشغل الوظيفة التي تجري تلك المقابلة من أجلها بالإضافة إلى كونها مهمة من حيث أنك قمت بها من خلال عملك السابق أيضا.

***

ماهى الواجبات في عملك الحالي أو السابق والتى تجد صعوبة فى القيام بها؟

فى إجابتك على هذا السؤال حاول ذكر أشياء والتى قد لا تكون جزءا من التوصيف الوظيفى للعمل الذي كنت تتقدم له فى هذه المقابلة أو شيئا يمثل جزء بسيطا أو غير مهم للعمل. مثلا أن تقول:

«مع العديد من طلبات الشحن كنت أجد أنه من الصعب أحيانا ملء استمارات التأكيد على الشحن.».

صف يوم عملك المثالي؟

هذا السؤال يستهدف الحصول على بعض الأفكار عن توجيهك لنفسك فى موقع العمل. بمعنى ما الذي تعمله بالضبط كلّ يوم، من الوقت الذي تصل فيه إلى المكتب حتى تغادر؟ تجنّب أن تقوم بوصف ما تقوم به ساعة بساعة لأحداث يوم عملك. ركز، بدلا من ذلك، على التأكيد على حماسك للعمل، ومهاراتك الرئيسية، وإنجازاتك اليومية. على سبيل المثال،يمكنك أن تقول:

- إن يومي المثالي فى العمل يتضمّن الكثير من أعمال المحاسبة والاجتماعات مع مدير الحسابات بالشركة. فأبدأ بموازنة سجل الحسابات عادة وأقوم بعمل تقرير عن الموازنة باليوم السابق وأبلغ بها رئيس قسم المحاسبة بالشركة. ثم أقوم بالاجتماع بالمحاسب للتأكيد على أن كلّ الفواتير قد أرسلت وأن الدفعات قد تم إصدارها . ويتضمّن بقيّة يومي اجتماعات مع رؤساء الحسابات الآخرين لحلّ أيّ مشاكل تظهر في عملية المحاسبة اليومية. فأنا أشترك في إدارة فريق العمل المحاسبي وأقوم بالكثير من حلّ المشاكل على مدار اليوم.

هل عادة ما تكون لديك القدرة على توقّع المشاكل أو أنك مجرد تتجاوب معها عند حدوثها ؟

من الواضح أن أرباب الأعمال يريدون توظيف أناس من الذين يكون لهم بصيرة يرون بها الصورة الكبيرة وليس ممن ينظرون تحت أقدامهم وحسب. فهم يريدون الأفراد

ممن يستطيعون توقّع المشاكل المحتملة ويتفادونها في الوقت المناسب، أو على أقل تقدير، يقلّلون من تأثيراتها السلبية على المنظمة. ومع ذلك، فحتى الموظف الأكثر دهاءً سيجد من حين لآخر مشكلة مفاجئة له والحل الوحيد أمامه هو أن يتفاعل معها. استشهد بأمثلة عن نجاحاتك الماضية في توقّع المشاكل المحتملة قبل أن تؤثّر على الشركة سلبيا أو يمكنك الإشارة إلى الأنظمة التي طبّقتها للتأكيد على أنّك كنت تحصل على المعلومات الدورية من الموظفين الآخرين للحد من المفاجآت.

ما مقدار العمل الذي ستحققه لشركتنا أثناء السنة القادمة؟

هذا السؤال ملائم بشكل خاص للأفراد الذين يعملون مع قاعدة من العملاء والذين يتوقّع منهم جلب العديد من عملائهم القدامى معهم إلى ربّ العمل الجديد. فللعديد من المحامين، يعد هذا السؤال هو الأكثر أهمية الذي قد يطلب منهم أثناء المقابلة. فشركات المحاماة أقل اهتماما بمهارات العمل - والبحث والاستشارة - للمرشّحين بل يهتمون بقدرتهم على جلب العملاء القادرين على دفع الأتعاب والذين يعتبرون المصدر الأكثر أهمية والوحيد لموارد الشركة. ونفس الحالة تكون مماثلة للعديد من الوظائف الأخرى، مثل الدعاية والإعلان والعلاقات العامة، حيث تعد قاعدة العملاء أمرا رئيسيا للمنظمة. الجواب إلى هذا السؤال واقعي جدا - فيمكنك أن تقول للمسؤول عن المقابلة بالضبط عن عدد العملاء الذين تتوقّع جلبهم بالإضافة إلى قيمة مدفوعاتهم الكليّة السنوية. حاول أيضا أن تسلّط الضوء على عدد العملاء الإضافيين الذي أنت من المحتمل أن تجذبهم إلى الشركة في الشهور القادمة من خلال عملك بها.

هل فقدت هدوء أعصابك من قبل؟

هذا السؤال يستهدف الكشف عن أحد نقاط ضعفك المحتملة. مرة ثانية، كن حذرا في إجابتك، فبالرغم من أنّك قد تفقد هدوء أعصابك من حين لآخر. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول: « أغضب أحيانا لكنّي عموما لا أفقد هدوء أعصابي. فقد تعلّمت الفصل بين عصبيتي عندما أؤدي عملي.

***

كيف تتعامل مع الحالات المرهقة؟

هنا ، فأنت يجب أن تتحدث عما تقوم به للتعامل مع الإجهاد. وهذا ليس بالمكان المناسب للإشارة بأنه ليس لديك إجهاد بالعمل، لأن العمل المعروض عليك قد يكون متضمنا الكثير من الإجهاد الداخلي فيه كطبيعة عمل. على سبيل المثال يمكنك أن تقول:

« على مرّ السنين، تعلّمت النظر إلى حالات التوتر والإجهاد بمنظور أفضل من كنت عليه فى السابق. أعرف أن بعض الإجهاد قد يجيء بسبب العمل. فإذا كانت هذه التوترات تتعلق بعمل الموظفين لدي ، فعادة ما أفتح خطوط الاتصال للتعامل مع أيّ قضايا قد تساهم في تلك التوترات. وإذا نجمت تلك التوترات أو الإجهاد نتيجة للعمل اليومي، فقد اعتدت على القيام بتمرين روتينى في نهاية اليوم والذي يساعدنى على تجديد نشاطى على المستوى البدني والذهني على حد سواء . ولقد تركت تناول القهوة أيضا، التي يبدو أنها تساهم فى زيادة التوتر لدي، كما أنني انضممت إلى أحد النوادي الصحية».

ماهى أحدث انتقادات رئيسك لك بخصوص عملك؟

هذا ليس الوقت للإقرار بكلّ شيء انتقدك بسببه رئيسك. فهناك إستراتيجيتان يمكنك اختيارهما فإما أن تذكر أن رئيسك قد انتقد عنصرا غير مهم نسبيا فى عملك (أو شيئا ما لا يمت بصلة للعمل الذي تتقدم له حاليا فى هذه المقابلة) أو الطريقة الأخرى التى تتمثل فى تحوّيلك لهذا النقد إلى شيء إيجابي حيث تظهر أنك تتقبل النقد بصدر رحب وبأنّك قد قمت بتصحيح المشكلة. (انظر الأمثلة صفحة ٩٥).

ماهو شعورك حيال طلب قيامك بعمل لوقت إضافي في عطلة نهاية الأسبوع؟

مرة أخرى، كن صادقا لكن ليس غبيا عند إجابتك على هذا السؤال. تجنّب استخدام المصطلحات السلبية مثل « لا ، » « لن ، » أو « لا أستطيع. » كما أنك يمكنك أيضا أن تدير هذا السؤال بسؤال آخر . على سبيل المثال،يمكنك أن تقول مايلي:

أنا أتوقّع أن يتم الطلب مني من حين لآخر أن أعمل لوقت إضافي حيث إني أعرف أن هناك مواعيد تسليم نهائية ، والتى يجب الوفاء بها من خلال العمل لساعات خارج

مواعيد العمل المنتظمة. عموما، أود أن أسأل عن عن عدد الساعات الإضافية التى أتوقّع العمل بها في عطل نهاية أسبوع في هذا الموقع الوظيفي؟

إن سؤالك هذا فى محاولة للحصول على معلومات التى قد تساعدك لاحقا فى أخذ قرار بشأن ما إذا كنت تريد هذه الوظيفة من عدمه. لكن لاحظ بأنّه لا يجب أن تبدو الطريقة التى توجه بها هذا السؤال كما لو كنت تقترح بأنّك غير راغب بأن تعمل لوقت إضافي.

كيف تعمل عندما تكون محددا بمواعيد نهائية لإنجاز العمل؟

هذا السؤال مصمّم للتعرف على أسلوب عملك. هل تبقى بالمكتب لحين إنجاز العمل المطلوب ؟ هل أنت راغب بالعمل لوقت إضافي؟ هل تشعر بالتوتر من ارتباطك بالمواعيد النهائية؟

هنا، فالمسؤول عن المقابلة يريد أن يعرف أي نوع من الموظفين أنت عندما تكون مطالبا بتسليم عمل معين عند وقت محدد. والشيء الأكثر إيجابية الذي يمكنك أن تقوله هنا هو مايلي:

«بينما قد يكون لدى الآخرين صعوبة فى التعامل مع المواعيد النهائية لتسليم أعمالهم، بما فى ذلك شعورهم بالتوتر لهذا السبب، إلا إنني شخصيا من الناس التى تعمل بشكل جيّد تحت التوتر. فأنا أميل لتولي المسؤوليات، وتنظّيم المهام، والتحرّك بسرعة لإنجاز العمل. والشيء الأكثر أهميّة، هو أنني أحاول تجنّب عمل الأشياء لحين وصول وقت الموعد النهائي. إن هدفي أن أنجز المهام بشكل جيد فى وقت يسبق الموعد النهائي بفترة كافية تسمح بعمل التقييم الضرورى المتطلّب لإنتاج منتج عالي الجودة.»

ما هو شعورك حول المساهمات التى قمت بها لشركة « إكس واي زد»؟

كن إيجابيا ومحددا فى إجابتك حيث أنك مطالب هنا بتقييم أدائك مع ربّ عملك الحالي أو السابق. حاول عمل اتصال منطقيّ بين إنجازاتك بشركة (إكس واي زد) وحاجات ربّ العمل هذا. استشهد بالأمثلة والأرقام للتأكيد على جودة أدائك. على سبيل المثال،يمكنك أن تقول:

«أشعر بالارتياح حقا بشأن ما أنجزته هناك. فعندما وصلت، كان القسم في حالة من الفوضى. و كانت الروح المعنوية لدي الموظفين منخفضة، وكان الأداء شكوكًا فيه. وخلال خمسة شهور استطعت إدارة هذه الحالة بتطبيق نظام إداري جديد الذي أعطي للمستخدمين الفرصة لإبداء آرائهم أكثر فيما كانوا يقومون به. فزادت الروح المعنوية بشكل مثير، وأصبح قسمنا واحدًا من أفضل الأقسام أداءً في المنظمة. في الحقيقة، فقد أصبحنا نموذجا إداريا مثاليا تم تعميمه على باقي أقسام المنظمة. أعتقد أن المنظمة ككل أصبحت تؤدّي بشكل أفضل بكثير اليوم أكثر من أي وقت مضى.»

مالذي كنت تتمنّى إنجازه في عملك الذي تشغله حاليا أو عملك السابق لكنك لم تتمكن من إنجازه ؟

اختر أمثلة لأشياء كنت في الطّريق لإنجازها وكان من المحتمل أن تنجزها لو أتيح لك المزيد من الوقت . كان هدفي أن أقلل شكاوى العملاء بنسبة ٥٠ ٪. في الشهور الثلاثة الماضية نجحنا فى تقليل الشكاوى بنسبة ٤٠ ٪. أعتقد أنى لو أعطيت شهرا آخرا لكنت وصلت إلى نسبة ال ٥٠ ٪ .

. ما الذي يمكنك أن تضيفه إلى هذا الموقع الوظيفي والذي لا يستطيع مرشّح آخر أن يقوم به؟

مرة أخرى وعندما تجيب على هذا السؤال حاول التأكيد على مهاراتك،، قدراتك، إنجازاتك، وخبراتك التي قد تكون فريدة من نوعها بالمقارنة مع المرشّحين الآخرين، وتذكر المثال التالي الذي قد يخدمك بشكل جيد بالرغم من أنّه قد لا يمثل مساهمة فريدة حقا. على سبيل المثال يمكنك أن تقول:« عندما أنظر مليا إلى خبراتي السابقة، أرى أن هناك شيئا واحدا فريدا أتميز به حقا: وهو إنني ناجح فى كل ما أقوم به . خذ على سبيل المثال، عندما طلب رئيسي فى العمل مني تطوير مفهوم جديد لتسويق مشغّل أسطوانات ال «دي في دي – DVD Player». فقمت بابتكار فكرة لتسويق مشغل أسطوانات «دي في دي» مع أجهزة الفيديو، مما لاقى إقبالا منقطع النظير ، حيث أن الآباء كانوا دائما ما يقدمون مشغل الأسطوانات كهدايا لأبنائهم ، وبذلك حققت شركتى ٣٣٠ بالمائة زيادة في مبيعات كل من مشغّل (الدي في دي) وأجهزة الفيديو على حد سواء. وهذه هى

موهبتي التي يمكن أن أخدم شركتكم من خلالها ، فأنا بالفعل أتمتّع بتطوير الحلول الخاصة بالمشاكل الصعبة. وعادة ما يتجه رؤسائي لي لتسويق الأفكار الناجحة.»

هل تنسجم مع رؤسائك؟

بغض النظر عما ستقوله للإجابة على هذا السؤال، حاول التأكد من أنك ستذكر مايدل على أن لك علاقات إيجابية مع رؤسائك. فالمسئول عن المقابلة قد يحاول الحصول على بعض الإشارات عن مواقفك تجاه الرؤساء والتعرف على سلوكياتك الشخصية فى نفس الوقت، لذا فيمكنك أن ترد بإجابة مثل الإجابة التالية:

- أنا أعمل بشكل جيد مع كلّ شخص عموما. وأنا أعمل بشكل جيد بشكل خاص مع المشرفين الذين يزوّدونني بالمعلومات والتقييمات بانتظام فيما يخص أدائي .ولقد كانت لدي علاقات ممتازة مع مشرفيّ الأخيرين الذين قاموا بتقييمي ووضعي ضمن الخمسة الأوائل على مستوى القوة العاملة للشركة ككل من ناحية التعاون والأداء.

هل تنسجم مع زملائك بالعمل؟

يريد أرباب الأعمال أفرادا ممن يستطيع العمل بشكل جيد وسوي، من الذين لا يخلقون مشاكل شخصية فيما بينهم ، والذين يكونون منتجين كفريق عمل متكامل. ويجب عليك أن تشير بأنّك لاعب بالفريق وأنك منسجم بشكل جيد بالعمل في مثل هذه البيئة. على سبيل المثال يمكنك قول شيء مثل مايلي:

-أرى نفسي كلاعب فريق وأني أتمتّع بجو العمل بالمشاركة مع زملائي ، حيث أن كل منا يجيد عمله ويعرف دوره تماما. وينتهي الحال عادة بأن أكون الناطق باسم المجموعة وغالبا مايسند لي أدوار القيادة. ويحترم زملائى فى العمل عملي وفي أغلب الأحيان يأتون لي طلبا للنصيحة.

كيف تدير العمل مع مرؤوسيك؟

إذا كنت تقوم بالمقابلة للتقدم لوظيفة ذات موقع إشرافي، تأكّد من أنك تفهم مبادئ الإشراف الجيد وتستعمل اللغة التي يستخدمها المشرفون. يعد هذا السؤال اختبارا لمعلوماتك ، كما أنه فى نفس الوقت تحققا من كيفية تعاملك مع مرؤوسيك.

كيف تشعر بخصوص العمل مع الرؤساء من الذين يكونون أقل منك ذكاءً أو يحملون مؤهلات أقل منك؟

هذا السؤال قد يطرح عليك في بعض المنظمات حيث يكون هناك اختلاف متميّز في التعليم، المعرفة، والأداء بين الموظفين «القدامى» والموظفين «الجدد» من الذين انضموا توا للعمل بالشركة. فالمنظمات الأقدم فى تأسيسها من التي مرّت بخطوات من التوسّع السريع مؤخرا هي التى تواجه هذه الجزئية في أغلب الأحيان. وأنت هنا تحتاج للإشارة إلى أنّك مستعدّ للعمل من خلال هذا الوضع ، إذا كانت هناك حاجة لك لشغل هذه الوظيفة. في نفس الوقت، تعد هذه فرصة جيدة للحصول على بعض المعلومات الداخلية عن مشاكل الإدارة المحتمل أن تواجهها بالمنظمة. فيمكنك أن تقول على سبيل المثال،

- عادة ما أنسجم مع كلّ شخص في المنظمة التى أعمل بها بغض النظر عن أعمارهم، تعليمهم، أو خبراتهم. لكننى وبصراحة تامة، أجد أن لدي صعوبة فى تقبل الأداء السئ من الأشخاص الآخرين، خصوصا عندما يؤثّر ذلك على عملي. فإذا كان ذلك يمثل مشكلة هنا، فأفترض بأنّها مشكلة يجب أن أتعامل معها بالتعاون مع الإدارة. فأنا أتوقّع أن يتم تقيّيمى طبقا لأدائي وبأنّ أدائي هذا لن يتم الحكم عليه من خلال أخطاء الآخرين.

ثم يمكنك أن تضيف السؤال التالي لمحدثك:« من فضلك، هل يمكنك أن تشرح لى بمزيد من التفصيل طبيعة مثل هذا الوضع الذي يمكن أن أواجهه فى منظمتكم هنا؟»."

هل تفضّل العمل مع الآخرين أم وحدك؟

معظم المنظمات تبحث عن لاعبين ضمن منظومة « فريق العمل» وليس عمن يحبذون العمل « وحدهم» على إنفراد. فمن الأفضل لك أن تشير دوما أنك لاعب فريق أو أن تؤكد أنك قادر على العمل فى كلتا الحالتين كعضو فى فريق أو وحدك إن تطلب الأمر ذلك. لذا ، فأنت قد تود الإجابة على هذا السؤال كالتّالي:

- أنا لاعب فريق في معظم الحالات،فأنا عادة لا أريد أن تسلط علي الأضواء الساطعة. أنا راضٍ جدا بالقيام بالعمل الذي يفترض مني القيام به .وفي نفس الوقت، فأنا أيضا أعمل بشكل جيد وأنا حدي على المهام التي تتطلّب مبادرة وإبداعا فرديا. أنا

لست بحاجة إلى الكثير من التوجيهات. فقط دعني أعرف ما يتطلّب عمله وأنا عادة أجد طريقي إليه وذلك إمّا وحدي أو بالتشاور مع الآخرين.

كيف ينظر الآخرون إلى عملك؟

يمكن لهذا السؤال أن تتم الإجابة عليه بالعديد من الطرق المختلفة. تذكّر دائما ما نسْميه «الآخرين» الذين يمكنهم أن يكونوا مشرفين عليك، أو زملاء عمل، أو مرؤوسين، أو عملاء، أو زبائن. حاول تقديم الدليل على أن عملك جيّد ويلقى احتراما من قبل الآخرين كما ونوعا. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول:

- ينظر عموما إلى عملي من خلال أولئك الذين أعمل معهم على أنه «عمل موثوق به». فالمشرفين على وزملائي بالعمل دائما ما يتّجهون إلي في أغلب الأحيان طلبا للنصيحة ويسندون لي القيادة في العديد من المهام. كما أنني أيضا أعمل بشكل جيد مع عملائي الذين ظلوا يتعاملون معي لأكثر من خمس سنوات.

كيف تتعامل مع انتقادات الآخرين لك - عادة؟

هنا سؤال آخر صمّم للتعرف عن طبيعة تعاملك مع الآخرين في موقع العمل. أكد على أهمية النقد، تعامل معه كقوة إيجابية، واستعرض كم المرات التى تعاملت معه. على سبيل المثال، يمكن أن تقول:

- أنا من النوع الذي يقيّم النقد البنّاء لأنه يساعدني على القيام بعملي بشكل أفضل. أنا مستمع جيد لمن يوجهون النقد لي بجدية. فإذا كان مقنعا لي وله مبررات كافية ، فإني أتحرك فورا للقيام بالتغييرات الضرورية. وعندما لا يكون هناك مبرر لهذا النقد، فإني أتقصّى عن طبيعة المشكلة بتوجيه الأسئلة لاستيضاح الأمر. وأنا لم يكن لدي مشكلة أبدا مع النقد منذ أن بدأت أحاول إبقاء الاتصال مفتوح في الأمور المتعلقة بالعمل. وهذا يمكّنني من التعامل مع العديد من المشاكل قبل أن تصبح مواضيع للنقد.

هل تعتبر نفسك من المخاطرين أحيانا؟ هل يمكنك أن تعطي أمثلة لبعض المخاطر من خلال الوظائف السابقة التى شغلتها؟

كن حذرا بهذا السؤال. فهو يمكن أن يكون سلاحا ذا حدّين، خصوصا إذا كانت

المنظمة لا تريد من يقومون بالمخاطرات ! لذا يتوجب عليك أولا أن تحلّل الوضع الذي أنت فيه في هذه المقابلة ، ثم قيّم ما إذا كانت المخاطرات ينظر لها على أنها شيء إيجابي في هذه المنظمة من عدمه. فإذا رأيت أن المخاطرة فى هذه المنظمة تمثل شيئا إيجابيا، حاول حينها الاستشهاد بأمثلة معيّنة عن المخاطرات التى قمت بها . أما إذا كنت غير متأكد من هذا الأمر،وتخاف أن يمثل ذلك شيئا سلبيا فى سياسة تلك المنظمة، فيمكنك أن تجيب على هذا السؤال بإبداء ملاحظتك بأنك تعرف بعض القصص على مثل هذه النوعيات من المخاطرين ، لكنّ الأمر يختلف بالنسبة لك ، فأنت شخص عقلاني ومسؤول جدا ولست متهوّرا.

هل تعتبر نفسك شخصا يقوم بالمبادرة بشكل أكبر من الآخرين؟

يقدر أرباب الأعمال المستخدمين الذين يقومون بالمبادرات، حيث أن هذا يعني وقتًا أقل يجب أن يقضى على العديد من المهام الإشرافية. فعلى افتراض إنك من النوع الذي يقوم بالمبادرات ، أشر لمحدثك بأنّك الشخص الذي يتوقع منه أخذ القرارات والقيام بالمبادرات فى عمله، ربما لدرجة أكبر من الآخرين. على سبيل المثال يمكنك القول.

- نعم، أنا من النوع الذي يقوم بالمبادرات. فمعظم الوظائف التى عملت بها كانت تعطيني مساحة كبيرة من القيام باتّخاذ القرارات، خصوصا على مستوى الإنتاج. في الحقيقة، فقد كانت مبادراتي مؤسسية بمعنى الكلمة في عملي الأخير الذي شغلته. فقد عملت بقسم الجودة حيث كان يتوقع منا أخذ المبادرات في جميع الأوقات، سواء كنا كفريق عمل أو وكأفراد مستقلين. هل يمكنك أن تخبرني كيف يتم التعامل مع من يتخذ المبادرات هنا فى شركتكم؟ وما هي آلية تنظّيم اتّخاذ القرارات في منظمتكم هذه ؟ هل يمكنك القول بأنّها سياسة لا مركزية بشكل كبير؟ هل المبادرة تشجّع بين مستخدميكم بشكل نشط في التعامل مع أمور الإنتاج ؟

هل تعمل بشكل ذاتي؟ هل يمكنك أن تعطي الأمثلة؟

• نعم، فأنا قادر على أخذ مهمة جديدة وأن أديرها بنجاح بدون إشراف. وعندما تم توظيفي فى مجال الطابعات ،لم تكن لي دراية كافية لعمل المنشورات الإعلانية للترويج

لمنتجات الشركة ، فقد كانوا في عمل طباعة ولا يعرفون شيئا حول النشر. وبالتالي فقد أعطوني المسؤولية لإدارة تلك المنشورات . وأنا شخصيا لم أكن أعرف أيّ شيء حول النشر أيضا، لكنّي كنت أفهم أمور التسويق، لذا قرأت وتكلّمت مع الناس وتعلّمت ما كنت أحتاج لأن أعرفه . في النهاية وخلال السنة التالية تمكننا من زيادة قاعدة المشتركين معنا ليصل إلى ٣٠٠ ٪.

-هل يمكنك إدارة الوقت بشكل جيد؟

إن الوقت من أحد أثمن السلع لديك، وإن ضاع منك هذا الوقت فلا يمكن أن تستعيده مرة أخرى. ويريد أرباب الأعمال المستخدمين الذين يضعون الأهداف، ويتمكنون من وضع الأفضليات عند التعامل مع المهام، والذين يستطيعون استخدام الوقت بحكمة:

أنا ألتزم بالمواعيد النهائية دائما. وعندما تكون الظروف خارجة عن إرادتي ، فأنا أعيد ترتيب الأفضليات للمهام التي أقوم بها بالإضافة إلى المهام الخاصة بالموظفين لدي حتى نتمكن من العودة مرة أخرى إلى الطريق الصحيح. ثمّ استشهد بالأمثلة من خبراتك السابقة لدعم كلامك بأنك جيد فى إدارة الوقت .

***

أسئلة عن الدوافع

ما هو الشيء الأكثر أهمية الذي تعلمته من الوظائف التي شغلتها سابقا؟

حاول دمج عناصر المهام/ المهارات بالعناصر الشخصية لك عندما تجيب على هذا السؤال. ولكن إذا كنت تقوم بمقابلة عمل والتي تتطلب مهارات مختلفة عن تلك التى كنت تقوم بها من خلال وظائفك الأخيرة التى كنت تشغلها أو الوظيفة التى مازلت على قوتها حاليا ، فعندئذ أكد على المهارات التى تعلّمتها من أشخاص آخرين يمتازون بهذه المهارات سواء كان ذلك أسلوبا فى القيام بأشياء معينة ، أو فى اتباع التعليمات الصادرة لإتمام العمل بالتعاون مع زملائك بالعمل.

لماذا يجب أن نوظفك لدينا؟

يعتبر هذا السؤال في أغلب الأحيان من أصعب الأسئلة التى يمكن أن تفاجأ بها - يفاجئك به ربّ العمل الذي يريد معرفة حوافزك الحقيقية للتوظيف والعمل فى مؤسسته. وبالرغم من ذلك ، فيجب أن يكون هذا السؤال واحدًا من أسهل الأسئلة للإجابة عليه مبديا المبادئ التى ناقشناها سابقا. فأنت يجب أن تشدّد على مهاراتك وقدراتك التى تتعلّق بحاجات ومتطلبات ربّ العمل. وهنا ، فقد حان الوقت لتثبت نفسك. كن محددا بقدر الإمكان. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول:

- أعتقد بأنّك تبحث عن شخص ما له سجل نجاحات صلبة في المبيعات والتسويق لتلك الأجهزة الآلية. وأنا يمكنني أن أقدم إلى هذا العمل ١٢ سنة من الخبرات التقدمّية في كلّ مراحل المبيعات والتسويق سواءً على المستوى المحلي أو الأسواق العالمية. فلقد تمكنت من زيادة نسبة المبيعات ب٢٠ بالمائة كلّ سنة طوال الخمسة سنوات الماضية. فأنا لدي نمط ثابت من الأداء الذي يرغب فيه معظم أرباب الأعمال. وأنا أعتقد أن هذا شيء ترغب منظمتك الاستفادة منه .

ماهى الدوافع وراء أدائك لعملك؟

ركّز مرة ثانية على معايير الأداء ذات الصلة بالعمل الذي تتقدم له بدلا من معايير الحوافز الأخرى. على سبيل المثال، فأنت يمكنك أن تقول:»

إن الذي يحفّزني حقا هو العمل ذات نفسه: فأنا أستمتّع بعملي حقا، خصوصا عندما أرى النتائج - والزيادات الفعلية في المبيعات. فأنا أميل إلى التركيز على النتائج بدلا من الواجبات أو المسؤوليات.

لماذا تريد العمل لشركتنا؟

هذا السؤال يشبه كثيرا السؤال الذي يقول « لماذا يتوجب علينا أن نوظفك»؟ . ركّز مرة أخرى على ما يمكنك تقديمه إلى هذا الموقع الوظيفي الجديد فيما يتعلق بحاجات ربّ العمل. وربّما يمكنك أيضا أن تؤكّد على أهمية المنظمة بالنسبة إلى أهدافك المهنية.

- إني أحترم منظمتك كثيرا. وبما أنني قد عملت كمنافس لكم أثناء السنوات السبع

الماضية، فقد كان لدي الفرصة لتقييم عملكم بانتظام وكذلك فريقكم التسويقي. إنكم تقدّمون خدمة ممتازة التي أعتبرها أنها الأفضل فى مجال عملنا هذا. وأنا أعتقد أن خبراتي ومهاراتي ستمثل إضافة ممتازة لفريق عملكم التسويقي. فأنا أعرف مدى منافستكم جيدا، وهذه المعرفة، عندما تندمج مع مهاراتي، فهى من شأنها أن تقوّي من جهودكم التسويقية في الشهور القادمة وذلك لأنه تبادر إلى علمي دخول اثنين من المنافسين الجدد منطقه العمل التى تغطونها.

لماذا تريد ترك عملك الحالي؟ - ولماذا تركت وظائفك السابقة؟

أعط أسبابا إيجابية بدلا من أن تعطي أسبابا سلبية لتركك للوظائف التى كنت تشغلها فى السابق، بغض النظر عن مدى سلبية الحالة التى كنت عليها . فإذا تركت عملك لأنه طلبت منك الاستقالة أو لأنك لم تكن سعيدا بوظيفتك ، فحاول حينئذ التوسع فى حديثك عن النواحي الإيجابية. ويمكنك أن تسمي تركك لتلك الوظائف بمسميات مثل « التقدّم المهني » أو « البحث عن تحدي جديد. » وتجنّب استعمال المصطلحات السلبية. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تقول: « تركت عملي الأخير بعد أربع سنوات من الخبرة التقدمّية. فالشركة التى كنت أعمل بها كانت شركة صغيرة، وكانت تقدم فرصًا قليلة لتقدّمي المهني. فشعرت بأنّني قد وصلت إلى أقصى غايتي هناك وقرّرت بأنّه قد حان الوقت لتوسيع آفاق مهنتي».

لماذا كنت تغيّر الوظائف كثيرا؟ ولماذا ستميل للبقاء معنا هنا؟

بالرغم من أنّ مدّة الخدمة بالشركات تميل إلى أن تكون أقصر كثيرا هذه الأيام مما كان الحال عليه من عقد أو عقدين ماضيين ، إلا أنه وبالرغم من ذلك يرفض أرباب أعمال توظيف الأشخاص الذين يقفزون بين الوظائف بإفراط خصوصا إذا بدا أنه لا يوجد سبب جيّد يفسر تغيير تلك الوظائف من حين لآخر وبشكل متكرّر. إن توظيف وتدريب المستخدمين يعد استثمارا يتكبده ربّ العمل . وهو بالمقابل يريد أن يحقق عائدا معقولا مقابل تلك التكلفة على عاتقه. حاول التركيز فى إجابتك على أن تشدد على أن الأسباب

والظروف التي كانت وراء تركك لعملك لم تعد موجودة الآن ، كما أنك يجب أن تؤكد على أن فرصة العمل الجديدة تلك مختلفة عن الوظائف الأخرى وأنها ستدفعك هذه المرة للبقاء فى هذه الوظيفة. أكد بأنّك تنوى أن يكون هذا العمل بمثابة التزام طويل الأجل بالنسبة لك هذه المرة. على سبيل المثال، يمكنك القول:

« أنا أدرك بأنّني لم أبق طويلا في تلك الثلاثة وظائف التى عملت بها بعد الكليّة. وفي كلّ حالة من تلك الحالات فقد كنت أقبل العمل فى الشركات « الصغيرة». وكنت أتعلّم وأكتسب المهارات سريعا فى كل من تلك الشركات، لكنني لم أكن مجالا للتقدّم. فكنت أشعر أني ملتصق بعمل ذو نهاية مسدودة. ومن خلال البحث الذي قمت به عن شركتكم فقد حددت اهتماماتي فى شركة مثل شركتكم هذه والتى تعد كبيرة بما يكفي بالنسبة لكي أكبر فيها كلما زادت مهاراتي بمرور الوقت».

لماذا ترغب فى هذا العمل مع أن مؤهّلاتك تفوق متطلباته لحد بعيد؟

لماذا تقدّمت بطلب للحصول على عمل الذي يبدو أقل من مؤهلاتك، فقد تسأل لماذا تريد نزول السلّم المهني بقبولك بمثل هذا العمل. في الحقيقة، فالعديد من أرباب الأعمال سيعترضون على توظيف شخص ما يبدو أنه مؤهّل أكثر من اللازم. وهنا فأنت ستحتاج للإتيان بتفسير صادق لسلوكك هذا. فإذا كنت مؤهّلا أكثر من اللازم، فأنت قد ترغب فى ترك عملك خلال فترة زمنية قصيرة جدا، وهكذا فأنت ستخلق مشكلة وظيفية أخرى لربّ العمل. على سبيل المثال،يمكنك قول مايلي:

« أعرف بأنّني قد أبدو أنني مؤهل أكثر من اللازم لهذا الموقع الوظيفي. وأن بعض أرباب الأعمال قد لا يرغبون بتوظيفي لأنهم يخافون من أن أكون غير سعيد بهذا العمل ، وانني سوف أتركه فى وقت وجيز .

على أية حال،فأنا قد فكرت فى هذا الأمر مليا. وأنا حقا مهتمّ بهذه الوظيفة، وأعتقد بأنّني يمكن أن أقدم شيئا من خلال شغلي لهذا المنصب والذي قد لا يستطيع الآخرون تقديمه . فأنا أفضّل الموقع الوظيفي الذي يتيح لى القدرة على التطوير . كما أنني ملتزم

بالبقاء فى هذا العمل لمدة ----- سنه على الأقل . وخلال تلك الفترة أعتقد أن هذا الموقع سينمو فيما يتعلق باهتماماتي ومهاراتي. أعتقد بأنّك ستكون مسرورا بعملك معي.»

هل تقبل أن تتلقى راتبًا مستقطعًا من عملك الحالي أو عملك السابق الذي كنت تشغله؟ لماذا؟

كن حذرا بالتعامل مع هذا السؤال. فالمسؤول عن المقابلة يبدأ بالدخول فى مرحلة المفاوضات على الراتب . وأنت لست مستعدًا بعد لمناقشة القضايا المالية عند هذه النقطة. إن هدفك هو أن تعرف المزيد من المعلومات عما يساويه هذا الموقع الوظيفي أولا ، بالإضافة إلى توصيل القيمة التى تساويها أنت إلى ربّ العمل. فإذا وجه المسئول عن المقابلة هذا السؤال، فهو بذلك يحاول الضغط عليك من أجل تخفيض توقّعاتك لقيمة راتبك. إن أفضل ردّ على هذا السؤال تتمثل فى الدوران حول السؤال بحيث تكون أنت المستفيد فى نهاية الأمر. يمكنك أن تقول له مايلي:

« أنا لم أدر بأنّنا الآن في مرحلة المناقشة عن أمر الراتب. فأنا أحتاج حقا لمعرفة المزيد عن الموقع الوظيفي - والواجبات، والمسؤوليات، والأداء المتوقّع، وهلم جرا. كما أنني لست متأكدا بأنك قد عرفت عني معلومات بما فيه الكفاية للبدء بمناقشة الأمور المالية فى هذه المرحلة. هل يمكن أن نناقش هذا السؤال لاحقا عندما تتاح لكلينا الفرصة للتعرف على بعضنا البعض أكثر من ذلك ؟ الآن، أعتقد أنه يجب أن يدفع لي القيمة التى أستحقها. وأنا أعتقد بأنك توافقني على هذا المبدأ أيضا ، أليس كذلك؟»

إذا فشل مفهومك هذا وأصر المسؤول على أن تجيب على السؤال ، فقم بالسيطرة على هذا السؤال المالي بطلب الإجابة على عدّة أسئلة من منظورك الخاص، والآن قم بتوجيه الأسئلة التالية:

« ما المقدار الذي يدفع لشخص له نفس مؤهلاتي في شركتكم هنا عادة ؟ ماهي القيمة التى كنت تدفعها لآخر شخص شغل هذا المنصب ؟ لماذا يقل سلم الأجور لديكم عن معايير الأجور لمثل هذه المناصب؟ هل يقبل الآخرون بأخذ استقطاعات الأجور للانضمام إلى منظمتكم؟»

ما مدى أهمية الأمن فى العمل؟

وبالرغم من أن الأمن فى العمل مهم عند معظم الناس، فلا يجب أن لا تجيب على هذا السؤال بالإشارة إلى أنه يمثل اهتمامك الرئيسي. ركّز إجابتك على أدائك - وأكد على أن الأمن فى العمل يذهب لمن يستحقه. على سبيل المثال، يمكنك القول:

« أنا لم يكن لدي أمن بالعمل حقا، فأنا لست متأكّدا مايدل عليه هذا المصطلح بالضبط . ولكني أتوقّع البقاء فى شركتكم بسبب أدائي ولأن الشركة تحقق أهدافي المهنية. فإذا كنت لا أحقق توقّعاتكم، أو إذا لم أجد شركتكم حسب توقّعاتي، فمن ثمّ فإنه لا يجب علي أن أكون هنا فى الأساس. فأنا أنظر إلى الوظيفة ليس للأمن ولكن لما يمكنني إنجازه لكلانا الشركة ونفسي».

إلى متى تتوقّع البقاء بشركتنا؟

أجب على هذا السؤال بنفس طّريقة السؤال السابق - فالحدّ الأدنى « أن يكون كلاكما راضيًا عن الترتيبات. »

كيف يمكنك تعرّيف النجاح؟

هذا ليس الوقت المناسب للتأمل النفسي العميق، كما أن الإجابة يجب ألا تتركز على شخصك أنت ومن منظور أناني. حاول الربط بين الأهداف الشخصية بأهداف الشركة. فتقول:

«بالنسبة لي فالنجاح يتمثل فى انجاز كلّ العمل اليومى المطلوب مني عمله في الوقت المناسب وعلى تحقيق سقف الأهداف للشركة . وبالطبع، فالمكافآت المالية التى يتم دفعها مقابل العمل الذي يؤدى بشكل جيد يعد من الأمور الهامة لي أيضا وذلك للإيفاء بالتزاماتي الشخصية.»

كيف تقضي وقت فراغك؟

فربّ العمل هنا وبهذا السؤال قد يحاول التعرف على ما إذا كنت شخصًا نشيطا من عدمه، وبمعنى آخر: هل تحبّ التخييم والتجوّل؛ أم تفضل المكوث بالمنزل لتشاهد مباريات كرة القدم؛ هل أنت فاعل ومؤثر فى المنطقة التى تقطن بها؛ هل تتطوّع للقيام

بالخدمات، مثل أن تشترك في مطبخ الغذاء الخاص بالأشخاص الفقراء.

لذا فعليك هنا أن تحدد ما تعرفه عن الشركة وعن المسؤول عن المقابلة. اختر الأمور التى تمثل أهمية لك من بحيث يمكنها أن تعكس وتتناسب مع صورة الشركة. بالرغم من ذلك كن حذرا بعدم ذكر الكثير من الاهتمامات والأنشطة التى يمكنك القيام بها - فإنك يجب أن تحتفظ ببعض الطاقة للقيام بأعباء وظيفتك فى النهاية ! يمكنك أن تقول شيئا مثل:

« أنا أستمتّع بالتخييم حقا والسفر على الأقدام عندما يسمح الطقس بذلك. إن هذا يعطيني فسحة من الوقت لتصفية ذهني تماما من مشاكل أسبوع العمل. و أعود للعمل يوم الاثنين بذهن صافي وطاقة مجدّدة».

***

أسئلة متعلقة بالأهداف المهنية

أخبرني عن أهدافك المهنية؟

هذا السؤال الغير محدود يسمح لك بالتحدّث عن أهدافك. فإذا كنت قد أتممت عمل تقييم ذاتي والذي كتبته فى سيرتك الذاتية والذي يتضمّن أهدافك، فستكون الإجابة على هذا السؤال سهلة للغاية. حاول الربط بين مهاراتك وقدراتك مع حاجات ربّ العمل فتقول عندما تجيب شيئا مثل:

« إن هدفي الرئيسي هو أن أتحرّك إلى موقع على مستوى الإدارة الذي يمكّنني من العمل مباشرة مع الإدارة العليا في تطوير المفاهيم الجديدة فيما يخص نظم البرمجيات في أوروبا والشرق الأوسط. أعتقد أن هذه الشركة لها منتج ممتاز سيبلى بلاءً حسنا فى هذه السوق وغيرها من الأسواق فيما وراء البحار. إن خلفيتي وخبرتي التسويقية سوف تساهم بشكل كبير لفتح هذه الأسواق.»

ماذا تحبّ إنجازه خلال السنوات العشر التالية؟

ثانية، ابق على إجابتك مركزة على ربّ العمل بدلا من أن تكون مركزة على نفسك. فأنت تريد إيصال بأنّ أهدافك تتوافق مع أهداف ربّ العمل. على سبيل المثال، قولك:

« أنا أودّ أن أحقق بأن يكون ٤٠ بالمائة من مبيعات الشركة قادمة من الأسوّاق في الخارج. وأريد لعب دور رئيسي في تطوير تلك الأسواق أثناء السنوات العشرة التالية. في الحقيقة، في عام ٢٠١٣، أريد أن ننظر لهذه السنة على أنها تمثل انطلاقة البرنامج التسويقي للشركة من منظور شامل حقا .»

كيف اختلفت أهدافك المهنية الحالية عن أهدافك المهنية قبل عشر سنوات؟

يجب أن تشير بأنك تتعلّم وتكبر بمرور الوقت. فقد تعلمت من خلال خبراتك أن تقوم بتعديل أهدافك تجاه الحقائق الجديدة. لذا، عندما تجيب على هذا السؤال، حاول تضمين أمثلة حول كيف أن أهدافك قد تغيّرت، وكيف أن تلك التغييرات قد أثّرت عليك:

«عندما دخلت هذا المجال قبل عشر سنوات، كان لدي هدف بسيط جدا - أن أشق طريقي صعودا بالعمل فى شركة (إكس واي زد) . . وبعد أن بدأت بثلاثة سنوات، تم شراء حصة شركة (إكس واي زد) من قبل شركة (تي إس آر) في اندماج والذي انتهى في النهاية إلي إفلاس شركة (تي إس آر). في هذه الأثناء، فقد تم توظيفي من قبل شركتين أخريتين حيث تحرّكت إلى مواقع الإدارة المتوسّطة. وسرعان ما تعلّمت أن أهدافي المهنية الأصلية كانت غير واقعية بالنظر إلى الطبيعة السريعة المتغيرة للعمل اليوم. وأنا أعتقد أن أهدافي المهنية الآن أكثر واقعية - فإن كنت تعمل ما تحبّ حقا فإن ذلك من شأنه صنع أنظمة ممتازة و عظيمة. وكنتيجة لذلك، فأنا أسعد كثيرا بمهنتي اليوم عما كنت عليه من خمس أو عشر سنوات عندما لم تكن مهنتي تبدو وأنها تتقدّم طبقا لتوقّعاتي.»

أين ترى نفسك هنا بعد خمس سنوات من الآن؟

مرة أخرى، ركز على حاجات ربّ العمل. ومهما فعلت، لا تشير بأنك تتمنّى أن تكون في مقعد الرئيس المشغول بشخص ما حاليا. فسيعد ذلك صلفا منك وتهديدا للآخرين في المنظمة. على سبيل المثال،قل كلاما مثل:

«أنا أتمنّى أن أكون في موقع المسؤولية الرئيسية للتسويق. وأنا لست متأكّدا بخصوص

الموقع الذي سأكون عليه في المستقبل. ولكني أشعر بأنّني لدي المهارات الضرورية والخبرات لتقلد مثل هذا المنصب.»

صف هدفا رئيسيا أعددته لنفسك مؤخرا؟

يمكنك هنا أن تختار هدفا شخصيا أو هدفا مهنيا، لكنك إذا ناقشت معه هدفا شخصيا فقد يكون وضعك أفضل كثيرا إذا ما أنت تمكنت من الربط بينه و بين تقدّمك المهني «فعندما تقول إنني أريد أن أكمل دراسة B.A ، فإن هذا يعد هدفا شخصيا لكنه مازال يدعم تقدّمك المهني. كما يمكنك أن تقول شيئا مثل « أريد عملا يكون مناسبا لي» ، ثم كن جاهزا للتوسّع للتحدث عما يمكنك فعله لتحقيق الهدف.

ماذا ستفعل لنيل ذلك الهدف؟

إذا ماتم سؤالك سؤالا حول أهدافك مثل ذلك السؤال أعلاه ، فيجب عليك أن تشير إلى كيفية تخطّيطك لنيل ذلك الهدف بدون أن تسأل عن ذلك. ذلك يظهر بأنّك فرد هادف الذي، عندما يضع هدفا نصب عينيه ، فهو سيستمر لتحقيقه. إن تسجّيلك في برنامج MBA أو قيامك بهذه المقابلة يعد دليلا على جهودك للبحث عن العمل المناسب لك.

هل سبق أن فكّرت بتغيير مهنتك؟

قد يوجه لك المسئول عن المقابلة هذا السؤال لرؤية ما إذا كنت ستلتزم بمهنتك ووظيفتك الحالية . ومن الأفضل لك الإشارة بأنك لا تفكّر بتغيير المهنة الآن. على سبيل المثال، قل شيئا مثل:

«في الحقيقة، فقد مررت من خلال تجربة تغيير المهنة قبل سبعة سنوات. فقد كنت معلمّا بمدرسة ثانوية . على أية حال، وبعد ثمان سنوات في قاعة الدروس فكرت بأنه قد حان الوقت لعمل شيء آخرا بحياتي. وعندما درست الأمر مليا للتفكير فى بدائل المهنة ، رأيت بأنّني كنت ربما من الأفضل لي العمل فى مهنة المبيعات. فالمبيعات كانت شكلا آخر من أشكال التعليم، لكن في المبيعات أحصل على التعليقات والنتائج الفورية. وأنا لم أندم أبدا على قيامي بهذا التغيير، ولقد استمتعت حقا بالسبعة سنوات الأخيرة في عملي

بالمبيعات. وأنا أخطّط للاستمرار في المبيعات.»

***

أسئلة أخرى

أخبرني عن نفسك؟

هذا ليس الوقت لتلخيص سيرتك الذاتية منذ الطفولة إلى وقتك الحالي. ركز على مهاراتك وخبراتك، مع الإشارة بشكل خاص إلى الإنجازات التى حققتها والتى تكون ذات صلة باحتياجات ربّ العمل الذي تقابله. تحدّث عن مواطن قوتك. توقّع هذا النوع من الأسئلة عندما تستعدّ للمقابلة عن طريق تسجيل مايلي:-

- خمسة من مميزاتك الشخصية البارزة التى تتعلق بإعدادات العمل.
- خمسة من أقوى مهاراتك التي تتعلّق بالعمل.
- خمسة إنجازات إيجابية متعلقة بالعمل.

حاول تذكر النقاط السابقة التى اخترتها حتى تتمكن من الردّ على هذا السؤال أو أي سؤال آخر مماثل، لكن لا تحاول الاستظهار عن ظهر غيب لما تقول عن كل سؤال من تلك الأسئلة - فقط تحدّث عن كل منها بشكل طبيعي.

ماذا تعرف عن شركتنا؟

بالطبع فقد قمت ببحثك على أيّ شركة تجري فيها مقابلة وتعرف مجال عملها بالضبط، وكم من الوقت هم متواجدون فى السوق، وما هو حجم الشركة، بالإضافة إلى كونهم من الشركات التى تزدهر وتنمو ، إو أنها شركة تعاني من الركود ومستواها فى هبوط. يجب أن تكون إجابتك قصيرة ومختصرة لكنها يجب أن تشير بأنك على دراية كاملة بتلك الشركة. وإذا أمكنك أن تستشهد بشيء يتعلق بالشركة قد أثار اهتمامك بها حقا، فإن ذلك سيكون أفضل كثيرا ، فيمكنك أن تقول شيئا مثل:

« أعرف بأنكم مؤسسة تروّجون للحفاظ على البيئة والحياة البرية؛ وأنكم تحتفلون بذكرى مرور خمسة وعشرين سنة على شروعكم بهذا العمل؛ ولديكم تقريبا ٥ , ٢ مليون

عضو وأنكم تحصلون على زيادات ثابتة في العضوية خلال السنوات العشر الماضية. أنا معجب بشكل خاص ببرامجكم للمحافظة على البيئة والحياة البرية فى المنطقة الشمالية الغربية »

ما هي الأساليب المميزة التى تراها في صناعتنا؟

هذا السؤال، أيضا، يتطلّب أن تكون قد قمت بالبحث بشكل مسبق . فإذا كنت قد أجريت مقابلات معلوماتية، فبالتالي سيكون لديك ما يكفي من المعلومات للإجابة على هذا السؤال. وإن لم يكن الأمر كذلك، قم بجولة على الإنترنت وزر موقع الويب الخاص بتلك الشركة بالإضافة إلى الشركات الأخرى في نفس مجال العمل أو الصناعات ذات الصلة. اقرأ المجلات التى تتعامل مع مناطق اهتمامك المهنية بالإضافة إلى مجلات التوظيف والأعمال لمجاراة التغييرات السريعة الحادثة فى كل مكان.

ما هو العمل المثالي بالنسبة لك؟

إن عملك المثالي يجب أن يتعلّق بأحد الوظائف التى تجري المقابلة بشأنها ، بالإضافة إلى إبداء نوع من الثقافة التنظيمية التى تتميز بها والتي تسمح لك بالقيام بأفضل ما عندك. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول شيئا مثل:

«إن العمل المناسب لي بشكل مثالي سيكون أحد تلك الوظائف التى من شأنها أن تسمح لي باستعمال مواهبي. وأنا أتمنّى بأن تتاح لي الفرصة للعمل على المشاريع المهمة من خلال المسؤولية التى ستعطى لي لرئاسة فريق العمل الخاص بي. فأنا أعمل بشكل جيد في إعدادات العمل ضمن المجموعة وأتمتّع بأخذ المبادرة في المشاريع الكبيرة والمعقّدة .

ما الذي ترغب فى تغييره فيما يتعلق بهذا الموقع الوظيفي بالإضافة إلى ما ترغب فى تغييره فى شركتنا؟

كن حذرا جدا في الإجابة على هذا السؤال. فبالرغم من كونك لديك بعض المعلومات حول الشركة، إلا أنه من المحتمل أنك لا تعلم جميع الأمور بما فيه الكفاية، وأنت لا تريد أن تبدو صلفا جدا بالنسبة لاستعراضك حلولا لمشاكلهم. وفى النهاية ، فالتغيّرات التى تقترحها قد تؤثّر سلبيا على مشروع شخص ما داخل الشركة. وأنت بهذا

التصرف ستستعرض جهلك بالديناميكيات الداخلية للمنظمة قبل أن تتاح لك الفرصة لتعلّم كيف تعمل المنظمة حقا. كن لبقا واجعل إجابتك مدروسة تماما. ومن الأفضل لك أن تشير بأنك تحتاج للتعلّم أكثر بخصوص المنظمة. فأنت لن تسير بالقارب قبل أن تتاح لك الفرصة بالصعود إليه! على سبيل المثال، يمكنك أن تقول:

«أنا متأكّد بأن هناك أشياء سأرغب فى تغييرها فيما يخص موقعي الوظيفي عندما أشرع بالعمل. ولكن على أية حال، فأنا لست مستعدّا الآن لتقديم أيّة اقتراحات في هذا التوقيت. فأنا عادة ما أستغرق بعض الوقت للتعرف أكثر على المنظمة والناس الذين سأعمل معهم. وأنا أريد استشارة ذوى الصلة بموقعي للتعرف على الأمور التى يرون أنه من الضروري تغييرها. أما بالنسبة إلى التغييرات في المنظمة، فأنا أتمنّى إجابتكم على ذلك السؤال خلال بضعة شهور. فأنا أحتاج لبعض الوقت لدراسة الطريقة التى تعمل بها المنظمة بالإضافة إلى التعلّم أكثر حول الأهداف التنظيمية التى سأعمل من خلالها».

ما نوعية الشخص الذي ترى توظيفه فى مثل هذا الموقع الوظيفي؟

إن الإجابة على هذا السؤال بسيطة - فهو بلا شك شخص ما «مثلك» الذي يتوافق مع توقّعات ربّ العمل. على سبيل المثال، قل شيئا مثل:

«أنا سأوظف الشخص الذي يكون ذا خبرة جيدة ، وله أهداف واضحة، ولديه سجل من النجاحات فيما يخص أداءه. كما أنني أيضا أريد أن أشعر بالارتياح مع هذا الشخص. بدون شكّ، أعرف بأنّني سوف أوظف «نفسي شخصيا» لهذه الوظيفة.

ماهى الأمور المتشابهة التى تراها بين هذه الوظيفة المطروحة عليك وعملك الحالي/ أو عملك الأخير الذي كنت تشغله؟

من الواضح أنك سترغب هنا بالتركيز على الأمور المتشابهة التي تؤكّد مواطن القوة فيك قوى التى تميزت بها من خلال وظيفتك السابقة بالإضافة إلى مناطق المسؤولية التي أحببتها.

***

-ما الذي يجعل هذه الوظيفة مختلفة عن عملك الحالي أو عملك السابق الذي كنت تشغله؟

ركز على المناطق التي تكون فيها للشركة التى تجري المقابلة لصالحها الآن ميزة عن الشركة التى تعمل بها أو كنت تعمل بها بالسابق. لربما تقول، على سبيل المثال ، « فريق الإدارة يبدو أكثر تعاونا » « أو تقول » إن أهداف الشركة تتوافق أكثر مع فلسفتي. « أو » العمل هنا يمثل تحدّيا أكبر بالنسبة لي ».

هل سبق لك أن تم إنهاء خدماتك أو طلب منك الاستقالة؟ ولماذا؟

كن حذرا فى الطريقة التى ستجيب بها على مثل ذلك السؤال - كن صادقا لكن ليس غبيا. فإذا كنت قد تم طردك من عمل ما أو طلب منك تقديم استقالتك، فاعترف بذلك ولكن من خلال لغة مختلفة. وبعد ذلك قم بتوضيح الظروف بأسلوب إيجابي بقدر الإمكان - بدون أن تكون سلبيا نحو ربّ عملك السابق. فالناس يطردون من وظائفهم كلّ يوم، وفي أغلب الأحيان يتم ذلك دون أن يكون ذلك بسبب عيب فيهم. ماهو مهم هنا الكيفية التى توضّح بها تلك الحالة، وما تعلّمته من خلال تلك التجربة؟ على سبيل المثال،يمكنك قول:

-«قبل اثنى عشر سنة قدمت استقالتي بعد اجتماعي برب عملي بخصوص بعض القضايا التى استعصي حلها. وكلانا توصل إلى اتفاقية قمت بعدها بترك العمل طوعا حيث دفع لي مبلغا يوزاى راتب ٣ شهور كمكافأة لي. فقد كان بيننا عدّة خلافات، في الغالب فيما يتعلّق بسياسات الإدارة. وكلانا فكّرنا بأنه من الأفضل أن نفترق بدلا من الاستمرار في ما يمكن تسميته وضعًا صعبًا لكل منا. وعندما أعود بذاكرتى للوراء، أدرك أنني كنت في ذلك الوقت صغيرا فى السن وأقل رغبة فى الاستماع والتوصل إلى الحلول الوسط. ولو عادت بي الأيام ثانية لذلك اليوم، لكنت عملت بشكل مباشر مع المشرفين علي و لحاولت فهم وجهة نظرهم بشكل أفضل بدلا من إقناعهم بتبنّي اقتراحاتي. مع هذا،فقد افترقنا ونحن أصدقاء ونتمتع بعلاقات طيبة حتى اليوم. ولا يسعني القول إلا أنني تعلمت الشيء الكثير من هذه التجربة ، وعلى يقين بأنه كان من

الأفضل لي ترك ذلك العمل فى ذلك الحين.

وبعض الحالات الأخرى قد تختلف عن هذا. على سبيل المثال، فأنت لربما قد طردت لأنك رفضت إتباع اتجاهات لا أخلاقية أو غير شرعية ، لا حظ الحوار التالي:

«لقد تركت العمل في شركة « أي بي سي» للنقل بالشاحنات قبل ثلاثة سنوات. كان بإمكاني أن أبقى بالشركة ، لكن رئيسي طلب مني تزوير الحسابات لتفادي الضرائب . وبالطبع فقد رفضت القيام بذلك وعلى الفور تم منعي من ممارسة عملي وإنهاء خدماتي. وكان هذا الموقف صعبا علي حيث أني بقيت عاطلا بعدها لمدة ثلاثة شهور تقريبا. لكنّي لست آسفا على تصرفي هذا. فالأمانة في موقع العمل شيء مهم جدا بالنسبة لي. فلا عمل يستحق أن يتم خرق القانون لأجله . في الحقيقة، فربّ عملي السابق تحت الاتّهام الآن بسبب تصرفاته تلك.

-منذ متى وأنت تبحث عن عمل آخر؟

مهما فعلت، لا تجب على هذا السؤال مشيرا بأنك كنت تبحث عن وظيفة لوقت طويل. فقد تبدو بتلك النوعية من الإجابات مستميتا أو عاجزًا عن إيجاد عمل . فإذا كنت فعلا تبحث عن عمل لفترة من الوقت، أكّد على كونك من النوع الذي ينتقي أرباب الأعمال الممتازين لكي تعمل معهم. على سبيل المثال، قل شيئا مثل:

لقد كنت أستكشف سوق العمالة خلال الشهور القليلة الماضية. وبما أني أبحث عن شيء خاصّ جدا يكون فى مجال اهتمامي ومتناسبا مع مهاراتي، فإن هذه الوظيفة التى تعرضونها تعد واحدة من الفرص القليلة التى تسترعي اهتمامي وأفكر بها بشكل جدي.

- هل توافق على الانتقال من مكان لآخر لو تطلب العمل ذلك؟

يجب عليك أن تكون جاهزًا للإجابة على هذا السؤال. ومن الواضح، إذا كنت غير راغب بالانتقال وكان العمل يتطلب منك الانتقال، فلا تتوقّع أن توضع فى الحسبان بالنسبة للتوظف فى هذا الموقع. في نفس الوقت، فأنت قد تريد أن تبدو «منفتحا» على هذا السؤال، خصوصا إذا كان موضوع الانتقال أمرا اختياريا وطالما أنك تعرف إلى أين ستذهب فيها لو حدث ذلك. فأرباب الأعمال اليوم يفهمون تماما النتائج الخطيرة المترتبة

على الانتقال بالنسبة للأزواج والعوائل. على سبيل المثال،يمكن أن تقول:

« يعتمد الأمر على المكان الذي سيطلّب مني الانتقال إليه. فأنا لدي عائلة مع زوجة عاملة وأطفال بالمدرسة. وبما أن قرار الانتقال سيؤثر عليهم بقدر ما سيؤثر علي، فهذا أمر سأحتاج لمناقشته معهم. ويعتمد الأمر على المكان الذي سيتوقّع مني الانتقال إليه والفترة الزمنية التى يتوقع حدوثه من بعد انضمامي إلى الشركة؟ هل تقدم الشركة «بدلات انتقال» للأزواج العاملين؟»

كم عدد الأيام التى يمكنك السفر فيها شهريا؟

مرة أخرى، هذا سؤال يتوجب عليك الإجابة عليه. حاول أن تكتشف من المسئول عن المقابلة كم عدد تلك الأيام التى يتوقّع منك أن تسافر فيها. قم بذلك بأن تدور حول السؤال قائلا شيئا مثل:

« لست متأكّدا حول عدد أيام السفر المرتبط بهذه الوظيفة. من فضلك، هل يمكنك إخباري عن عدد الأيام شّهريا التى يتوجب علي أن أتوقّعها للسفر؟ وإلى أين سأسافر عادة ؟»

ما هي توقّعاتك فيما يخص راتبك؟

انتبه إلى هذا السؤال. فهو يجب أن يكون السؤال الأخير الذي يوجه إليك - وذلك بعد أن توافرت لك الفرصة للتعرف على طبيعة الوظيفة المعروضة عليك وقيمتها ، بالإضافة إلى استعراضك لقيمتك أمام ربّ العمل. هذا السؤال ملائم جدا لنوعية منفصلة من مقابلة التوظيف - مقابلة خاصة بالتفاوض على الراتب. وهو السؤال الذي يطفو على السطح بعد أن تشعر عند توجيهه لك بأنه يمثل إشارة قوية بأن هذا العمل سوف يعرض عليك . لكن المسؤول عن المقابلة قد يحاول توجيه هذا السؤال في وقت سابق من خلال المقابلة. لذا فأنت يجب أن تجيب على هذا السؤال بنفس الأسلوب الذي اقترحناه عندما أجبت على السؤال الخاص بـ « هل توافق على الراتب مستقطع». لذا حاول أن تقوم بتأخير هذا السؤال أو بالالتفاف حوله لحين أن يبدأ المسئول عن المقابلة بالإفصاح عن مدى الراتب الذي يعرضه مقابل تلك الوظيفة، فيمكنك أن تقول:

« ما هو مدى الراتب الذي تدفعونه لشخص له نفس خبراتي؟»

إذا كان مدى الدفع للرواتب الذي قاله لك رب العمل متوافقا مع الأرقام التى قادك إليها بحثك من قبل، فحينها يمكنك أن تضع الحد الأدنى لراتبك المتوقّع أمام ربّ العمل. على سبيل المثال،

فإذا أشار المسؤول عن المقابلة بأنّ مدى الرواتب الذي تدفعه الشركة مقابل هذا المنصب يتراوح من ٣٩،٠٠٠ دولارًا إلى ٤٢،٠٠٠ دولارًا وكان هذا متّسقا مع معلوماتك عن مدى الأجور المدفوعة مع مثل هذا النوع من الصناعات، فيمكن حينئذ إمّا أن تشير قبولك لهذا المدى ، أو أن تفسح لنفسك بعض المجال للتفاوض لاحقا فى هذا الشأن ، وفي هذه الحالة فأنت قد تردّ بشيء مثل أن تقول:

كان توقّعي أن يكون المدى من ٤٢،٠٠٠ دولارًا إلى ٤٥،٠٠٠ دولارًا، لذا فنحن نتكلّم في نفس المضمار تقريبا.

ماهو أقرب وقت يمكنك أن تبدأ العمل فيه؟

إذا كنت تحتاج للاستقالة من عملك الحالي، فأنت قد تحتاج لعمل إشعار لشركتك الحالية قبلها بأسبوعين. كما أنك يجب أن تلاحظ بأن مدة هذا الإشعار قد تزيد أكثر للمواقع الوظيفية العالية المستوى. فيمكنك الاستدارة حول هذا السؤال بسؤال آخر توجهه أنت كما يلي: متى تريدني أن أبدأ العمل؟

فإذا قال لك فورا، فاطلب منه مهلة من أسبوعين إلى أربعة أسابيع، وهو ما يعد إطارًا زمنيا طبيعيا للأفراد الذين يتوجب عليهم ترك عملهم للالتحاق بعمل آخر.

ويمكنك أيضا أن تتوقّع أسئلة معيّنة تتعلّق بخبرتك التقنية، وقدراتك الإدارية، ومعلوماتك المتخصّصة. وستتفاوت هذه الأمور إلى حدّ كبير حسب نوع الموقع الوظيفي المعروض، وحسب نوع المنظمة. على سبيل المثال، فإذا كنت تجري مقابلة تخص وظيفة لبرمجة الحاسوب، فمن المحتمل أنك ستسأل أسئلة حول استعمالك لأجهزة معيّنة ، من حيث قدرتك على استعمالها، أو رغبتك فى استعمالها. أما إذا كنت تجري مقابلة تختص بموقع وظيفي على مستوي إداري، فتوقّع أسئلة تتعلّق ب«الحالات» التى من المحتمل أن

تصادفها، وكيفية تعاملك مع كل منها ،مثل كيفية تعاملك مع أحد مرؤوسيك الذي تخطى السلسلة الوظيفية حيث تعداك لتقديم تقرير ما مباشرة إلى رؤسائك بدلا من أن يقدمه لك حسب الهرم الوظيفي، أو أحد مرؤوسيك الذي دائما ما يصل فى وقت متأخّر إلى العمل، أو الذي لا يعمل بشكل جيد مع زملائه بالعمل على المشاريع التي تتطلّب جهودا تعاونية.

***

الأسئلة الغير شرعية

ينص البند السّابع من قانون الحقوق المدنية لعام ١٩٦٤ أن التمييز على أساس العرق، الجنس، الدين، أو أصول المواطنة يعد من الأفعال الغير شرعية فيما يخص اتخاذ قرارات التوظيف. كما أن القانون الأمريكي للمعوّقين لعام ١٩٩٠ يعتبر أن الأسئلة التى تتعلّق بحالات الإعاقة من الأسئلة الغير شرعية أيضا لو ما تم توجيهها لأحد المعوقين من المتقدمين للوظائف. كما أن الأسئلة التي تتعلق وتقترب من أمور مثل ، مثل العمر، طول الشخص، أو وزنه، كلها تعد من الأسئلة الغير شرعية أيضا، مالم تكن تلك المواصفات تعلّق بالمؤهلات المهنية المتطلبة بشكل مباشر لنوعية معينة من المهن التى تتطلب مواصفات بعينها. وهذا يعني بأنه إذا كان السؤال يتعلّق بشكل مباشر بنوعية العمل ، فهو عادة سؤالا مقبولا من الناحية القانونية.

ومعظم المسؤولين عن إجراء المقابلات المقابلين مدركون جيدا لهذه القيود وسوف لن يسألوك أسئلة غير شرعية. على أية حال، فأنت قد تصادف مثل هذه الأسئلة أمّا بسبب الجهل من ناحية المسؤول عن المقابلة أو كانتهاك صارخ للتعليمات. وكما أسلفنا في وقت سابق فعندما يقوم المسئولون بمناقشة الأسئلة «الشخصية»، ، فهم قد يوجهون هذه الأسئلة بشكل غير مباشر. وبالرغم من ذلك، فبعض المسؤولين ما زالوا يسألون تلك الأسئلة بشكل مباشر.

وغالبا ما تكون النساء أكثر عرضة لمواجهة أسئلة غير شرعية عنه فى حالة الرجال. فبعض أرباب الأعمال ما زالوا يوجهون الأسئلة بخصوص تحديد النسل، ورعاية الطفولة، أو شعور أزواجهم حيال عملهم أو سفرهم لأداء الأعمال المنوطة بهن . إنّ

الأنواع التالية من الأسئلة تعتبر غير شرعية:

- هل أنت متزوّج، مطلّق، منفصل، أعزب، أم شاذّا؟
- كم عمرك؟
- هل تذهب إلى الكنيسة بانتظام؟
- هل أنت عليك الكثير من الديون؟
- كم لديك من الأطفال ؟
- هل تمتلك أو تستأجر بيتك؟
- ماهي المنظمات الاجتماعية أو السياسية التى تنتمي إليها ؟
- مارأي زوجتك بشأن مهنتك؟
- هل تعيش مع أي احد؟
- هل تمارس تحديد النسل؟
- هل تم اعتقالك من قبل ؟
- أيّ نوع التأمين تحمل؟
- ما مقدار وزنك؟
- كم طولك ؟
- هل أنت لك أيّ حالات عجز معيّن؟
- ماذا كان يعمل أبواك ؟
- هل سبق لك أن عولجت من الكآبة؟
- هل تم تشخيص إصابتك بمرض« أي دي إتش دي»؟
- هل سبق لك أن قاضيت ربّ عمل أو زميل عمل؟
- كم مرّة تذهب لمراجعة طبيبك؟
- هل عانيت من أيّ مرض عقلي أو مشاكل نفسية من قبل ؟

بالرغم من أنّنا نتمنّى بألا تصادف هذه الأنواع من الأسئلة أثناء بحثك عن العمل، إلا أنك يجب أن تفكر فى الطريقة التى ستتعامل بها مع مثل تلك النوعية من الأسئلة إن تم توجيهها إليك. فيجب أن تكون حريصا فى اتخاذ قرارك عند الإجابة على هذه الأسئلة بدلا من جعل المقابلة أمر مرهقا وشاقا بالنسبة لك. فهو يجب أن يكون قرارك أنت - القرار الذي تشعر بالارتياح معه.

ولعلك قد تعيد النظر في بعض الاقتراحات التالية كخيارات لك للتعامل مع الأسئلة الغير شرعية والشخصية. فإذا صادفت مثل هذه الأسئلة، فقد يعتمد على اختيارك على الشيء الذي يمثل أهميّة أكبر بالنسبة لك: هل هو الدفاع عن مبدأ أو إعطاء نفسك أكبر فرصة للحصول على تلك الوظيفة. فقد يكون قرّارك بأن الوظيفة ليست بنفس القدر من الأهمية كالمبدأ. أو إنك قد تقرّر إنه وبالرغم من أنّك تريد هذا العمل حقا، إلا أنه لا يمكنك أن تعمل في منظمة تستخدم مثل تلك الأساليب ،وتخبرهم المسؤولين برأيك بكل صراحة.

ومن ناحية أخرى، فأنت قد تقرّر الإجابة على السؤال، حتى لو كان سؤالا تعده هجوميا أو يسبب لك بعض الإهانة، وذلك لأنك تريد تلك الوظيفة حقا. وقد تضع فى ذهنك بأنك إذا حصلت على العمل، فإنك ستعمل على تغيير مثل هذه الممارسات أثناء عقد المقابلات من قبل المنظمة. وبالرغم من ذلك ، فما زال هناك سيناريو ثالث يتعلّق بالأسئلة الغير شرعية. فقد تعتقد أن ربّ العمل يحاول بشكل هادف أن يرى كيفية ردك وتعاملك مع تلك الأسئلة المرهقة. هل ستفقد هدوء أعصابك أو ستجيب بشكل وديع؟. في هذه الحالة يجب عليك أن تبقى باردا وتجيب بلباقة والإشارة بشكل غير مباشر أن تلك الأسئلة قد تكون غير ملائمة بالنسبة لك.

على سبيل المثال، فإذا كنت مطلّقا من زوجتك والمسؤول يسألك عن طلاقك، فيمكن أن تردّ بسؤال مثل ، « هل الطلّاق له علاقة مباشرة قد تؤثّر على مسؤوليات عملي هنا؟ » وإذا سأل المسؤول ما إذا كنت تتعاطى حبوبا ، فيمكنك أن تردّ قائلا، « نعم، أنا آخذ ثلاثة حبات يوميا - فيتامين «أي»، و «بي»، و«سي»، وبسببهم، فأنا لم أتغيب عن عملي يوما في السنة الماضية. » وإجابتك بهذه الطريقة تكفى لوصول رسالتك إلى هذا المسؤول ، وأنت

ستثبت بذلك أنه يمكنك التعامل مع الأسئلة التى تسبب التوتر. أي ردّ محتمل إلى أيّ سؤال غير شرعي - بغض النظر عن الدافع - يعتمد على التفافك حول ما يبدو أنه سلبيا وتحوله إلى شيء إيجابي. إذا، على سبيل المثال، فإذا كنت امرأة وحدث أن المسئول عن المقابلة يسألك عن عدد أطفالك ، فلو أجبتي قائلة : « أنا لدي - ولدان وثلاث بنات ، » فأنتي يجب أن تتوقّعي أن جوابك هذا سينظر له نظرة سلبية. فالأمهات العاملات من اللاتي لديهن خمسة أطفال في البيت قد لا ينظر إليهن على أنهن أمهات جيدات ولا أنهن مستخدمات يمكن الاعتماد عليهن . لذا، فيجب أن تتبعي إجابتك تلك فورا بشرح لبق يحوّل هذا الأمر السلبي إلى آخر إيجابي. فلربما تقولين شيئا مثل:

عندي خمسة أطفال- ولدان وثلاث بنات. إنهم أطفال رائعون، و مع تفهم زوجي المتعاطف يعتني كل منا ببعضنا البعض وبأطفالنا. ولو لم يكن لدي مثل هذا العائلة الداعمة والحنونة، فما كنت لأفكّر بمتابعة عملي المهني في هذا المجال.أريدك أن تعرف بأنّني أبقي حياتي الشخصية منفصلة عن حياتي المهنية. فهو يعد أمرا مهما لي جدا ولعائلتي، وأنا أعرف أنه من الأمور الهامة أيضا لأرباب الأعمال.

في الحقيقة، وبسبب حالتي العائلية، فأنا أقوم بترتيبات خاصّة مع أفراد العائلة الآخرين ،والأصدقاء، ومراكز الرعاية النهارية لضمان تلك المسؤوليات العائلية للتأكيد على أن تلك الأمور لن تعيقني في أداء عملي. لكن الأكثر أهميّة، وأعتقد أن كوني أمّا وأعمل لوقت كامل قد أعطياني حقا شعورا أكبر بالمسؤولية ، وعلمني أن أدير وقتي بشكل جيد، وساعدني بشكل أفضل فى تنظيم حياتي والتعامل مع الإجهاد والتوتر. و أنا أتمنّى بأنّ حقيقة كوني أمّا وأني أعمل فى نفس الوقت - وليس أمّ عاملة - من الأشياء التى تدعمها شركتكم بالنظر إلى أدائي فى الماضي ومؤهلاتي التى بلا شك ستمثل إضافة إلى هذه الوظيفة.

هنا ، فإن كنتِ قادرة على التعامل مع هذا السؤال الغير شرعي والسلبي وتحولينه إلى شيء إيجابي .فيجب عليك أن تقرّر قبل أن تدخل إلى المقابلة الكيفية التى ستتعاملي بها مع الحالات المماثلة لتلك النوعية من الأسئلة. فإذا كنت مستعدّا للتعامل مع الأسئلة الغير شرعية المحتمل مصادفتها، فأنت بالتالي قد تجدي أن إجاباتك على مثل هذه الأسئلة ستكون أقوى وأكثر فاعلية للمقابلة!



الفصل السابع

أظهر نفسك بشكل غير لفظي

معظم الناس اليوم يعرفون أن الطريقة التى يتواصلون بها مع الآخرين هي فى حد ذاتها « رسالة». في الحقيقة، فاتصالك « الغير لفظي» من شأنه أن يوصل السواد الأعظم من مضمون رسالتك ويكون أكثر قبولا عنه فى حالة حديثك الشفوي أو اللفظي. في الحقيقة، تقترح الدراسات التى تمت على « الاتصالات » أنه في العديد من الحالات ، يصل تقريبا ما قيمته ثلثي مضمون الرسالة من خلال الوسائل «الغير لفظية»، وذلك لأننا نعرف جميعا بأنّ السلوك الغير لفظي يصعب السيطرة عليه، مما يدفعنا إلى تصديق هذه الرسائل بشكل أكبر.

الناحية الغير لفظية

نسمع أيضا من الناس الذين يجرون « مقابلات فحص » أن القرار الأولي الذي يحدد ما إذا كان الشخص سيسمح له بإجراء المقابلة مستقبلا من عدمه - كان يتخذ أثناء الثلاثة دقائق إلى الخمسة دقائق الأولى من الاجتماع بالمتقدم للوظيفة « وجها لوجه» - ونادرا ما كان هذا القرار يتغير حتى لو استمرت المقابلة لوقت أطول بمراحل من ذلك. ماذا يلفت نظر المسؤولين فى تلك الدقائق البسيطة؟ بالتأكيد ليس إلى محتوى التبادل الشفوي بينهم وبين المرشحين، لكن بالتأكيد لردود الأفعال الغير لفظية التى يستعرضها هؤلاء المرشحون.

لذا ، فالطريقة التى سترتدي بها ملابسك وأنت تستعد للمقابلة، والكيفية التى ستسيطر بها على إشاراتك العصبية الخارجية، ومدى حيويتك أثناء تحدثك مع ربّ العمل ، كلها من الأمور التى من شأنها أن تساهم في خلق الانطباع العامّ عنك ، والذي سيتم تقييمه بشكل يجعله يؤثر بشدّة على نتيجة المقابلة. وسوف نركز فى هذا الفصل على الإستراتيجيات التى من شأنها أن تساعدك لأن تكون فائزا في هذه المناطق.

* الصورة الفائزة

إن «مظهرك » هو أول شيء ستوصله إلى أولئك ممن تجتمع بهم. وقبل أن تتاح لك الفرصة للتحدث، سيلاحظ الآخرون مظهرك وملابسك ويستدلون من ذلك على شخصيتك، وقدراتك، وكفاءتك. فالصورة لها أعظم تأثير على تصوّرات الآخرين

بشأننا، خاصة عندما يكون لديهم فقط القليل من المعلومات عنا والتى يمكن أن تمثل ركيزة لهم لإصدار الأحكام علينا. هذه هي الحالة بدقة والتى يجابهها مقدم طلب التوظيف في بداية معظم المقابلات. والعديد من الناس يعترضون على تقييم قدراتهم على أساس مظهرهم وملابسهم. « يقولون هذا ليس عدلا » . « ويقولون أن الناس يجب أن يتم توظيفهم على أساس قدرتهم على إنجاز العمل - وليس فقط بناءا على مظهرهم فحسب. لكن التذمر حيال مثل هذا السلوك لا يغير من حقيقة الأمور. فسواءً أردنا أم لم نرد، فالناس يقومون بأحكام أولية حول الآخرين مستندين بذلك على مظهرهم الخارجي. وبما أنك لا تستطيع تغيير هذه الحقيقة، فمن الأفضل أن تتعلّم تطويعه من أجل تحقيق مصالحك. فإذا قمت بتحسين صورتك عمليا، فأنت بذلك ستنجح فى أن تحمل رسائل إيجابية بخصوص قوتك، مصداقيتك، وقدراتك.

لقد تم كتابة الكثير عن كيفيه ارتداء الملابس بشكل محترف، خصوصا منذ كتب «جون مولوي » كتبه الخاصة بارتداء الملابس من أجل النجاح في السبعينيات. وبالرغم من أن بعض التوقّعات الخاصة بكيفية ارتداء الملابس قد تغيّرت خلال العقد الماضي، إلا أن ارتداء الملابس بشكل « محافظ» مازال هو ما تتميز به نوعية الملابس المعدة خصيصا لاجتياز مقابلات العمل.

* الصور الديناميتية للرجال

من المهم أن تعرف مدى الخيارات المتاحة إليك من ارتدائك لملابسك لينظر إليك نظرة المهني المحترف من أن ينظر إليك نظرة عمل مقبولة فقط . إن الملابس التى تعد أقوى ما يمكن أن يلبسه الذكور عند حضورهم إلى المقابلات مازالت هى « البدلة». دعنا ننظر إلى أفضل البدلات التى يمكن ارتداءها من ناحية اللون، الخامة، والموضة. فلوّن البدلة الذي الأكثر قوة هو الأزرق الغامق أو الأزرق الوسط إلى الرمادي الغامق. وعادة، فكلما كان اللون غامقا في الكمية كلما قام بتوصيل رسالة مفادها الوقار والسلطة لمن يرتديه. على أية حال، فقد ترغب بتفادي اللون الأسود، لأنه يمثل فى مجتمعنا لون الثوب الجنائزي أو الرسمي؛ وهو يحمل الكثير من القوة حتى أنه قد يمثل تهديدا للشخص الذي يجري لك المقابلة.

فإذا أردت من ثوبك أن يحمل مظاهر تدل على القوة أو التسلط، فمن ثم فاللون الرمادي أو الأزرق الداكن، أو البيج كلها ستكون من الألوان المقبولة الأخرى لبدلة العمل والتى يمكنك اختيار أي منها. وما زال إرتداء المعطف الرياضى يعطي شعورا أقل بالقوة لمن يرتديه من ارتداء البدلة. ومرة أخرى، فمازال لديك مدى من الاختيار الذي يجب أن يكون ضمن حدود الثوب المقبول لحضور مقابلات العمل. ويجب أن تقوم باختيارك بناءً على أهدافك التى ترغب في تحقيقها بالشكل الذي تراه ملائما لوضع العمل الذي تقوم بالتقدم إليه من خلال تلك المقابلة. وقد يكون هناك بعض تلك الأوقات التى تختار فيها وبشكل هادف بعض الشّيء أن ترتدي بعض الملابس التى قد تبدو أقل مهنية، ولكنها لا تزال مقبولة رغم ذلك، وتختار ألا تلبس فيها البدلة. تذكّر دائما أن المسؤول عن المقابلة يتوقّع أفضل السلوكيات منك، وهذا ينطبق على مظهرك أيضا بالإضافة إلى الطريقة التى تعبر بها عن نفسك.

يجب أن تكون بدلتك مصنوعة من خامات طبيعية. من خامة طبيعية جيدة او ممتزجة ببعض المواد الصناعية التى تكون مقبولة طالما أنها تبدو كما لو كانت من الخامات الطبيعية. ومن أفضل أنسجة البدلات هى الصوف، والمزيج من الصوف والأنسجة الأخرى، أو الأنسجة التي تبدو مثلها تماما. حتى فى الشهور الصيفية الدافئة، يمكن للرجال أن يجدوا بدلات صوف صيفية التي تكون مريحة لهم عند ارتدائها كما أنها تجعلهم يبدون في مظهر جيّد. فهذه النوعية من الملابس هى أفضل ما يمكنك شراؤه.

إن موضة بدلتك يجب أن يكون كلاسيكيا - ومضبوطة عليك بشكل جيد ،ومصمّمة بشكل جيد. تجنّب البدلات التى تبدو عصرية.

***

إن موضة بدلتك يجب أن يكون كلاسيكيا - مضبوطة عليك بشكل جيد ومصمّمة بشكل جيد. تجنّب البدلات التى تبدو عصرية مالم تكن تتقدّم للحصول على عمل في مجال الأزياء أو الذي يتوجب فيه ارتداء ملابس من هذا النوع. فأي بدلة ستجعلك تبدو من النوع المحافظ والتي يكون لها تصميم كلاسيكي ستخدمك بشكل أفضل ليس فقط من خلال المقابلة فحسب، لكنّك سيمكنك ارتداؤها أيضا لعدة سنوات عند قبولك بالوظيفية. انتقى لون القميص بحيث يكون أفتح من لون بدلتك.

وما زال اللون الأبيض للقمصان ذات الأكمام الطويلة هو المقبول جدا ليتم ارتدائه مع بدلة عمل، هذا بالرغم من أننا نرى الكثير من الناس يرتدون القمصان المخططة أو الألوان الفاقعة في الشركات اليوم. وأي ربطة عنق حريرية ستبدو أفضل عليك من الخامات الأخرى. تأكد من انتقائك للنمط الذي تعقد به ربطة عنقك بحيث يتوافق مع بقيّة زيّك، ويبدو جيدا عليك، ويجعلك تبدو محافظا جدا. كما أن الأحذية الكلاسيكية والجوارب الغامقة سيكملان نجاحك فى ارتدائك للملابس المناسبة. للمزيد عن التفاصيل على ملابس الرجال، يمكنك الرجوع إلى كتاب «جوانا نيكلسن» انتقاء الملابس الرجالية بذكاء (منشورات إمباكت-٢٠٠٣).

*** الصور الديناميتية للنساء**

وقد يفكر القليل من الرجال ارتداء أيّ شيء ما عدا « البدلة» عند ذهابهم إلى مقابلة العمل،خصوصا عند القيام بمقابلة من أجل وظيفة فى موقع إداري أو مهني متخصص. والنساء في أغلب الأحيان يكن أقل تأكّدا من الملابس التى تكون ملائمة لهن. ونحن نقول أن الثوب الذي يمكن أن يجعل المرأة أكثر مهنية، وسلطة، وقدرة هى « البدلة» - مع تنورة وسترة مماثلة. على أية حال، فما يمكن أن ترتديه المرأة اليوم والذي قد يبدو أقل قوة بعض الشّيء، لكنه يجعلها تحصل على درجات هو أن تلبس وبشكل أساسي - تنورة وبلوزة - من نفس اللون - وتمزج بينهما وبين سترة من لون آخر.

فإذا كانت التنورة والبلوزة من لون سادة، فيمكن للسترة أن تكون منقوشة، بحيث تحوى نفس ألوان البلوزة والتنورة ،كأحد ألوان المنقوشين. وتحمل هذه المجموعة نفس

مظهر البدلة، لكنه يكون أكثر فردية، بعض الشّيء وأقل قوة، ولكنه مازال على الموضة. والألوان الغامقة ستحمل قوّة أعظم من الألوان الأفتح لونا. فاللون الرصاصي، والأزرق الداكن، ستضفى عليها أيضا مظهرا محافظا، لكنه ليس الاختيار الوحيد الذي يجب أن تختاره المرأة.

وبشكل مشابه لبدلات الرجال، فالبدلة النسائية يجب أن تصنع من نسيج طبيعي، أو مزيج من نسيج طبيعي مع مادة صناعية التى تبدو كالنسيج الطبيعي. كما أن أفضل الأنسجة لبدل النساء الشتائية تتكون من مزيج الصوف مع الخامات الأخرى أو الصوف لوحده. وفى للمناخ الأدفأ أو الشهور الصيفية، يمكن للنساء أن يجدن بدلات صوفية صيفية صنعت خصيصا لهن. وهى بدل نسائية من النسيج الذي له مظهر مزيج من الحرير أو الحرير الخالص وهى من الملابس التى تعد اختيارًا جيدا للمرأة فى تلك الظروف.

وما زال الحديث عن ملابس النساء، يجب أن تكوني موضة بدلتك كلاسيكية: فهى يجب أن تكون مصمّمة بشكل جيد ، ومضبوطة عليكي تماما، وعليك تفادى الملابس التى تبدو عصرية مالم تكوني متأكّدة من أنها ملائمة للعمل الذي تتقدمين له. فمن الأفضل اتخاذ جانب الملابس «المحافظة» . فأي بدلة ذات تصميم «كلاسيكي محافظ» ستدوم لسنوات وسنوات. في الحقيقة، فإذا كان يمكنك أن تتحمّلى تكلفة شراء رداء ممتاز وجيد، فيمكنك أن تلبسيه لاحقا لعدّة فصول.

اشتري البلوزات الحريرية إذا كان لديك المال اللازم لذلك. لا تضعى فى اعتبارك فقط سعر شراء البلوزة فحسب، بل وفاتورة التنظيف الخاصة بها أيضا. فإذا كنت لن تشتري البلوزات الحريرية، فابحثي عن الأقمشة التى لها مظهر وملمس الحرير . إن البلوزات ذات الأكمام الطويلة تكون ذات تأثير أقوى من غيرها، كما أن العقد الذي سترتدينه حول عنقك يجب أن يتمّم خطوط الموضة الخاصة لسترة البدلة التى سترتدينها.

أعط زيّك شكلا نهائيا جميلا من خلال الإكسسوارات المناسبة الملحقة بها وبشكل عملي.فالإيشاربات الحريرية أو العقود يحسّنان من مظهر ردائك بالتأكيد، لكنهما لا يجب أن يسترعيا الانتباه فى حد ذاتهما ، بل يكملان خطوط الموضة فى ملابسك وحسب.

فيمكنك مثلا وبشكل أساسي - ارتداء عُقْدٍ غامقٍ إذا كان لون تنورتك غامقًا - مع ارتفاع متوسّط لكعب حذائك. و قد تختارين إما حمل حقيبة نسائية صغيرة أو حقيبة أوراق، لكن لا تقومي بحمل كلاهما في نفس الوقت. فتلك ستكون محاولة خرقاء منك. وهناك طريقة لحمل كلتاهما وهو أن تبقي حقيبة ضرورياتك الصغيرة التى قد تحوى أمورا مثل الماكياج أو ماشابه داخل الحقيبة الكبيرة الخاصة بأوراقك . هذا إذا كنتي تحتاجين الخروج للغداء فيما بعد المقابلة مثلا، فيمكنك حينها استخراج حقيبة يدك الصغيرة من داخل الأخرى الكبيرة ولا بأس بذلك!

*** اجعل العصبية تعمل لصالحك**

أي واحد أوشك أن يواجه مقابلة عمل يواجه بعض التوتر العصبي. ودرجة العصبية تلك من شأنها أن تختلف من شخص لآخر، لكنّها تعد استجابة إنسانية أساسية لمن يجابه حالة تمثل تهديدًا له بشكل ما. ومعظم مقدمي طلبات العمل يشيرون إلى أنهم يتمنّون تخليص أنفسهم من مشاعرهم العصبية، والتى يمكنها أن تؤثر عليهم لدرجة أنها قد تأتي بنتيجة عكسية لعكس ما يرغبونه.

فالمشاعر التي يمكن توصف بأنها مشاعر عصبية - تتمثل فى الشعور بالغثيان في معدتك، وتصبح راحتي يديك متعرّقة ، وفمكّ جاف، وتزايد نبضات قلبك ؟ أو الرعشة فى الركب أو اليدين - وكلها من الأمور التى يمكن تفسيرها فسيولوجيا أنها تحدث بسبب التدفق المتزايد للأدرينالين فى الجسم.

وردّ الفعل الفسيولوجي هذا عندما تشعر بالخطر يمكنه أن يكون مفيدا لك عندما تستعد « للمعركة» المتمثلة في المقابلة ، وهو نفس الحال عندما كان أسلافنا مثل «رجل الكهف» الذي كان يواجه أنواعا مختلفة من المخاطر فى الغابة حيث كان يعيش.

فكان رجل الكهف يقوم باتخاذ القرار سريعا عندما يواجه حالة خطرة إما بالثبات فى مكانه والقتال مع العدو - أو الهروب وإطلاق ساقيه للريح بسرعة فائقة. وفى كلتا الحالتين ،كان الأدرينالين حليفه وهو الذي كان يساعده على القتال بضراوة كبيرة أو أن يهرب بسرعة أكبر.

ونفس الأمر سينطبق عليك أيضا، هذا إذا تعلمت كيفية إدارة الأمر بدلا من محاولة محاربته.

فالقدر المحدود من العصبية التى يمكنك السيطرة عليها ستبقيك في الحقيقة ثابتا وستساعدك فى القيام بعمل أفضل في المقابلة مما لو أنّ كنت شديد الثقة بنفسك وراضيا عنها أكثر من اللازم. ولكن ماهي أفضل طريقة يمكنك التعامل بها مع مثل هذه العصبية؟ الإجابة :أولا، بمعرفة حقيقتها وهى أنها تمثل - ثروة - لك وأن تحاول التعامل معها بدلا من العمل ضدّها. والأمر أكثر أهمية من ذلك - هو أن تكون مستعدًا للمقابلة.

لذا ،فيجب عليك أن تقوم بجمع المعلومات والبيانات عن مجال عملك الوظيفي بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بالمنظمة التى تتقدم لشغل أحد وظائفها وذلك بوقت مناسب قبل موعد عقد المقابلة. فتوقّعاتك للأسئلة التى من المحتمل أن توجه إليك ، وصياغتك للأسئلة التى ستوجهها بنفسك والتى ستستند فيها على المعلومات التى قمت بجمعها بشكل مسبق عن المنظمة كلها من الأمور التى تساعدك على التخفيف من قلقك حيال مجريات الأمور خلال المقابلة.

جرب أن تجيب على الأسئلة المحتمل توجيهها إليك - ليس باستظهار الأجوبة، لكن بصياغة الإجابات بطرق مختلفة بشكل يوصل «الفحوى» أو المحتوى الأساسي لها.

وتعد الخبرة أفضل معلّم، فكلما مررت بالمزيد من المقابلات ،كلما أضفى ذلك عليك الشعور بالراحة أثناء اجتيازك للمقابلات فيما بعد. اقبل الفرص التى تتاح لك لحضور المقابلات، وناقش نفسك بعد كلّ واحدة منها. تعلّم من تجربتك وسترى أنك ستقوم بعمل أفضل في المرة القادمة.

أفسح لنفسك المزيد من الوقت للوصول إلى مكان المقابلة. فأنت لست بحاجة إلى الإجهاد والتوتر الإضافي الذي سيكون نتيجة لخوفك من أنك قد أسأت تقدير مدّة الرحلة لمكان المقابلة أو المعاناة من ازدحام مرورى غير متوقّع يوتر من أعصابك في اللحظة الأخيرة.

***

*** أظهر الهدوء**

عندما تكون منتظرا في المكتب الخارجي للاجتماع بالمسئول عن المقابلة، حوّل طاقتك العصبية بشكل منتج ولصالحك. ففي أغلب الأحيان ستجد أن هناك كتيبات تخص الشركة على منضدة سويّة مع مجلات وما شابه .التقط كتيبا خاصا بالشركة واقرأه حقا - ولا تدّعي فقط إنك تفعل ذلك- . فقد تتعلّم شيئًاخاصًا بالمنظمة يمكنك أن تعلّق عليه لاحقا ، أو الذى قد يساعدك على توجيه الأسئلة عنه أثناء مقابلتك مع المسئول.

وإذا لم تكن هناك كتيبات متوفرة حول الشركة ، قم بالتقاط مجلة خاصة بالأعمال. وبما أنك محط الأنظار فعلا فى تلك اللحظة، فحاول أن يكون اختيارك للمجلة التى تنوى قراءتها مؤشرا إيجابيا عن شخصيتك. ويمكنك أن تحسّن من أوضاع السيطرة على عصبيتك وذلك بإتباعك النصيحة التى يقدمها لك معظم المتحدثين والناطقين الذين يتحدثون إلى الجماهير العريضة . وتتمثل بعض تلك النصائح في أنه وأثناء دخولك لغرفة المقابلة، حاول أن تأخذ بضعة أنفاس عميقة وبطيئة. فعندما تتنفّس من خلال حجابك الحاجز، قم بذلك بشكل بسيط حتى لا يتمكن المسؤول من ملاحظته. وهذا من شأنه أن يخفّف عنك التوتر قليلا.

وبالرغم من أن الكلام أسهل من الفعل، إلا أن ذلك من شأنه أن يجعلك تنسى نفسك وأن تركّز أكثر على الشخص الآخر، وهذا من شأنه أن يضفي عليك شعورا أكثر بالراحة .

باختصار، حاول التركيز على الآخرين، بدلا من التركيز على حاجاتك ومخاوفك الشخصية ، أي أنك يجب أن تحاول الاهتمام بحاجات وأسئلة ربّ العمل بدلا من الالتفات لنفسك فى تلك اللحظات

***

و قد يوجّهك موظف الاستقبال للدخول إلى المسؤول عن المقابلة أو قد يخرج المسؤول شخصيا لمقابلتك. ومهما كان الأمر، قم بشكل منتصب تماما لتظهر بكامل طولك قبل قيامك بأي خطوة. إبدو نشيطا ويقظا. فإذا خرج المسؤول عن المقابلة لمقابلتك، فتقدم إليه وقم بمصافحته بحرارة. وإذا تم توجيهك للذهاب إلى غرفة حيث كان المسؤول عن المقابلة يقف في انتظارك، فامشي نحوه و صافحه. فإذا كان المسؤول عن المقابلة جالسا ولا ينظر للأعلى، ولم ينهض، أو يعرض مصافحتك، فيجب عليك أن تنتظر لحظة وبعد ذلك تقوم بالجلوس. على أية حال، انتظر المسؤول عن المقابلة أن يبدأ هو المحادثة.

* أظهر الديناميكية (الحيوية)

مقدمو الطلبات من الذين يتم دعوتهم إلى مقابلة توظيف يكون بالفعل قد تم تفحصهم من خلال مقابلات « فحص» أولية. وهم يكونون من الذين يعتقد ربّ العمل بأنّهم يمتلكون الحد الأدنى من المؤهلات الأساسية لشغل الوظيفة، مثل التعليم وخبرات العمل. عند هذه النقطة، سيبحث ربّ العمل عن عدّة نوعيات في المرشّحين بحيث يتضح له ما هو أكثر من مؤهلاتهم الورقية - في أمور مثل المصداقية، الذكاء، القدرات، الودّية ، وجاذبيتهم للغير، وحماسهم. وفي النهاية، يقوم أرباب أعمال بتوظيف الناس الذين يحبّون ويعتقدون أنهم سيتفاعلون بشكل أفضل على أساس شخصي مع بقيّة الموظّفين.

إن حماسك لأداء العمل هو أحد أهم الأمور الجيدة التي يمكنك إيصالها للغير. في الحقيقة، تشير الدراسات التي تعرّف أهم ثلاثة مكوّنات رئيسية بالنسبة للمصداقية أنها: الخبرة، الجدارة بالثقة، والديناميكية. المكوّنان الأولان يمكننا التعرف عليهما بسهولة. لكن الديناميكية - تعني بأنّك من الضروري أن تكون فردًا ديناميكيًا مفعما بالحيوية و الذي ينضح بالحماس والدافع لأداء العمل. فهناك مصداقية أكبر للشخص الذي يتعامل مع عمله بكل حيوية ونشاط. فهو يعطي انطباعًا بأنّه شخص معطاء ، شخص ما من الذين يستطيعون القيام بالأشياء. لذا فأنت تحتاج أن تستعرض حماسك. لا تبالغ في ذلك، لكن حاول إظهار نفسك بطريقة ديناميكية بقدر الإمكان.

وفيها يلي بعض السلوكيات الغير لفظية (الحركية) التى قد تعزّز ما ستقوله فى المقابلة وتظهره بشكل إيجابي و حيوي.

* الميل بعض الشّيء إلى الأمام باتجاه الشخص المسؤول عن المقابلة. إن تصرفك على هذا النحو يشير إلى اهتمامك لما يقوله المسئول عن المقابلة، كما أنه يمثل دعوة منك لأن يتم حديثه معك. إن ميلك للأمام يجب أن يكون طفيفا جدا حتى أنه قد يكون غير ملحوظ تماما تقريبا. كن حذرا أن لا تبالغ فى هذا الأمر.

* قم بالتواصل بعينيك مع الشخص المسؤول عن المقابلة . إن مثل هذا الاتصال بالعيون من شأنه خلق حالة من الوئام مع المسؤول. فأنت ستبدو حينها بمظهر المهتمّ بالذي يقال، وسيتم النظر إليك على أنك أكثر جدارة بالثقة عندما تكرر النظر إلى المسئول كلما قام بتوجيه سؤال إليك ، أو كلما قمت أنت بتوجيه تلك الأسئلة إليه. فالقول بأن شخص ما لديه « عيون ماكرة » أو لا يستطيع أن « ينظر إلى عيوننا » يدلّ على أن هذا الشخص قد لا يكونصادقًا جدا.أما تلك النظرة المعتدلة للآخرين في ثقافتنا ، فهي تحمل معنى الاهتمام بالإضافة إلى كون الشخص جديرا بالثقة.

- أظهر تعبيرًا وجهيًا لطيفًا. فأي وجه يبدو حيّا ومهتما يوصل دائما موقفا إيجابيا من صاحبه. ابتسم بما فيه الكفاية لتوصل أن موقفك إيجابي، لكن لا تبتسم كثيرا حتى لا يتم أخذك بجدية. فبعض الناس يبتسم بشكل طبيعي في أغلب الأحيان بينما يكون من النادر لبعض الناس الآخرين أن يقوموا بالابتسام . راقب سلوكك أو أطلب من صديق لك أن يمدك بتعليقات حول هذا الأمر. وبالتأكيد ، فتعبيرك الوجهي يجب أن يكون متوافق مع الأمر المطلوب مناقشته ؛ تجنّب الابتسام دائما حتى على الأمور التافهة .

فوجهك يجب أن يعكس اهتمامًا صادقًا بديناميكيات المقابلة. أعط ردود فعل وجهية مناسبة للمسؤول ، ذلك أفضل من أن تظل جامدا غير معبرا عما يدور فى خلدك.

- بلغ شعورك بالاهتمام والحماسة من خلال نبراتك الصوتية. فنبرات الصوت تعد عنصرا هاما من التواصل الغير لفظي. فمن شأن نبرة صوتك أن تقول الكثير عنك وبالتالي ستدلل على مدى اهتمامك بالمسؤول عن المقابلة والمنظمة. إن نبرة صوتك يمكنها

أن تعبر عن أكبر قدر من الحيوية التى تتميز بها . استخدم عنصر «نبرة الصوت» بشكل عملي فى كلتا الحالتين سواءً عند المقابلة الهاتفية أو المقابلة وجها لوجه .

* تحلى بسلوكيات الطبقة الراقية

إن الطريقة التى تقف بها، أو طريقة جلوسك، ومشيك - كلها يمكنها أن تؤثر على كيفية نظر الآخرين إليك. وطبقا لكتاب «جون مولوي، » فالمظهر« الذي يثير إعجاب المسئولين أكثر شيء هم الأناس من الطبقة الراقية. فحتى إذا كانت خلفيتك لا ترقى لأن تكون من الطبقة الراقية، فمن المحتمل عندما كنت طفلا قد تم توجيهك أو تأنيبك من قبل شخص ما في عائلتك لتحسين وضعية وقوفك، جلوسك، أو مشيك.والآن ، فقد حان الوقت للعمل بتلك النصائح . والسلوكيات التالية تدل على كونك من الطبقات الراقية:

- باعد بين أكتافك.
- ابق رأسك مرفوعا.
- تجنّب طي ذراعيك عبر صدرك.
- تجنّب الجلوس أو الوقوف مع ذراعيك أو ساقيك متباعدين جدا في وضع يمكن أن يوصف كوضع «مفتوح».
- استخدم الإيماءات والحركات التى من شأنها تحسّين توصيل مضمون رسالتك الشفوية أو الكلامية.
-أومئ برأسك إيجابا في الأوقات الملائمة، لكن لا تبالغ فى القيام بذلك.
- ارفع صوتك بشكل مناسب بما فيه الكفاية لكي يسمع.
- كن لبقا فى صياغة كلامك بشكل واضح - لا تغمغم.
- قم بالإلقاء الجيد.
- استخدم الوقفات من أجل التأكيد على صحة ما تقول.
- راقب سرعتك فى التحدث - تفادى التحدث بشكل سريع جدا أو بشكل بطئ

جدا أيضا؛ فالعديد من الناس العصبيين يميلون إلى الكلام بسرعة.

إذا ما ركزت على الذي يقال بدلا من تفكيرك في نفسك أو تفكيرك في أدائك، فأنت بلا شك ستترك انطباعا جيدا عند المسئول عن المقابلة.

***

فالناس من الطبقة العالية يجعلون الآخرين مرتاحين عند التحدث إليهم دائما. لذا حاول أن تركّز انتباهك بعيدا عن نفسك. وجه انتباهك إلى الشخص الآخر وقد يفاجئك مدى تعامله اللطيف معك. . أن كونك مركزا انتباهك على الآخر من خلال تواصلك الغير لفظي من شأنه أن يجعلك محبا للآخرين وأكثر أهلية من العديد من المرشّحين الآخرين الذين يبقون أنانيين وعصبيين خلال معظم المقابلة.





الفصل الثامن

أسئلة يتحتم عليك توجيهها



حتى ومع أفضل المسؤولين عن المقابلات، فأنت ستحتاج لتوجيه الأسئلة. تذكّر، لديك قرارا لتتخذه، أيضا. هل أنت مهتم حقا بتلك الوظيفة؟ هل تلائم أهدافك ومهاراتك؟ هل يمنحك هذا العمل الفرصة لأن تقوم به بشكل جيّد وأن تتمتع بأدائه؟ هل يعطيك الفرصة للتحرّك في البعض من الاتجاهات التى تريد التحرّك إليها؟ استخدم المقابلة للتقصّي عن المناطق التي ستزوّدك بالأجوبة التى تمثل أهمية كبيرة لمستقبلك.

*** قم بتوجيه الأسئلة**

من أهم مخاوف المتقدمين لشغل الوظائف بعض التساؤلات مثل أن يقول لنفسه :متى يتوجب على أن أوجه الأسئلة؟ ما هي الأسئلة التى يتعين عليك توجيهها؟ كم عدد المرات يمكنني أن أوجه الأسئلة؟ . ولكن ليس هناك أجوبة معينه أو سريعة لتلك النوعية من التساؤلات - فكلّ وضع قد يختلف عن الآخر .

على أية حال، فهناك بعض الخطوط الإرشادية التى من شأنها أن تساعدك عندما تحاول تحلّيل حالة معيّنة بخصوص مقابلتك. فبعض المؤلفين يقترح بأنّ يقوم مقدم الطلب بتوجيه الأسئلة لحوالي ١٠ ٪ من الوقت - وينتظر لحين أن يسأل المسؤول عدد يوازى تسعة أسئلة وبعدها يعيد الكرة مرة أخرى. هذه النصيحة تبدو غير واقعية قليلا. فالمقابلة يجب أن تتكون من تبادل للأسئلة والأجوبة بين كلا الطرفين. فكلاهما لديه قرارات ليتخذها واحتياج للحصول على معلومات تساعده على تقيّيم الأمور بشكل صحيح.

في أغلب الأحيان يكون المسؤولون أكثر إعجابا بنوعية الأسئلة التى يوجهها المرشّح للوظيفة أكثر من محتوى إجاباته نفسها

***

فعادة ما يسيطر ربّ العمل على إطار مقابلة التوظيف ومسارها . وكلما تقدّمت المقابلة كلما تكونت مفاهيم و نقاط فى جعبة من المسئول عن المقابلة. فلو تبادر إلى ذهنك سؤال ما، ورأيت إنّه من المناسب توجيهه عند هذه النقطة من محادثتك مع هذا المسئول ، فقم بتوجيه سؤالك. وإذا كان سؤالك يتعلق بشيء ما قاله المسئول فهو على الأغلب لن يعرقل المقابلة ، حيث أنه فى نفس الاتجاه الذي تسير فيه المقابلة . وإذا كنت مستمعًا حسّاسًا لما يقال لك ، فأنت بهذا ستكون قادرا على فهم إن كان سؤالك سيستقبل بشكل جيد من قبل المسؤول من عدمه.

وفى العادة ، فعندما تشرف المقابلة على نهايتها، سيقوم معظم أرباب الأعمال بتوجيه سؤال لمقدم طلب التوظيف يستفسرون من خلاله عما إذا كان هناك أيّ أسئلة لديه لم تتم الإجابة عليها . وفى هذه الحالة ، سيكون لديك الفرصة لتوجيه الأسئلة التي لم يتم التعرض لها ، وذلك باعتبار هذا الأمر جزءا من ديناميكية المقابلة. والآن، ماهي أنواع الأسئلة التى يجب عليك توجيهها، بالإضافة إلى الأسئلة التى يتوجب عليك تفاديها ؟ على الأقل حتى يتم عرض الوظيفة عليك - وهذا ما سنركز عليه فى هذا الفصل.

* أسئلة بخصوص الشركة

نفترض بأنّك قمت ببعض البحث عن الشركة قبل يوم المقابلة. وبالتالي سيكون عندك معلومات جمّعتها من المنشورات المتعلّقة بالشركة، وستكون قد علمت بشأن ما إذا كانت الشركة تعد واحدة من الشركات الكبيرة، وذلك من خلال كتيبات الأعمال والشركات المتواجدة في مكتبتك المحليّة. أو قد تكون قد ذهبت على الإنترنت وفحصت موقع الويب الخاص بالشركة. أو أن تكون قد تكلّمت مع المستخدمين والمستخدمين السابقين للتعرف بشكل تام على البعد الإنساني عند العمل مع مثل تلك الشركة.

لذا فيتوجب عليك أن توجه بعض الأسئلة بشكل أساسي حول مجال عمل الشركة ، أو حجمها (سواءً من ناحية الأصول أو عدد المستخدمين الذين يعملون بها). لاحظ أن توجيهك لأسئلة حول الأمور التي كان يمكن أن تكتشفها من خلال القليل من البحث الأساسي قبل حضورك للمقابلة يعمل على إهدار وقت المقابلة الذي كان يمكن استثماره

فى توجيه أسئلة ذات قيمة أكبر للقضايا الهامة الأخرى ، بالإضافة أن ذلك لن يثير إعجاب المسؤول عن المقابلة.

إن أسئلتك التى قد تريد توجيهها عن الشركة يجب أن تدور حول المناطق التى من المحتمل لم تتم تغطيتها في الكتيبات ومصادر المعلومات الأخرى التى استقيت منها المعلومات فى الوقت الذي سبق حضورك إلى المقابلة. ولعلك ستريد أن تعرف شيئا حول الأمور التالية:

- استقرار الموقع الوظيفي والشركة ككل.
- الفرص المتاحة للتقدّم الوظيفي.
- أساليب الإدارة واتخاذ القرار - فرق العمل، التدرج الوظيفي، درجة الحكم الذاتي والحرية فىّ العمل المسموح بها.
- الثقافة التنظيمية.
- السياسة الداخلية.
- درجة تشجيع اللا مركزية.

ويمكن لأسئلتك أن تغطي المناطق التالية فيما يتعلق بالموقع الوظيفي المعروض عليك:-

- ماهو السبب وراء كون هذا الموقع الوظيفي شاغرا؟ هل هو موقع وظيفي جديد؟ إن لم يكن كذلك، لماذا تركه الشخص السابق ؟ وإذا كان هذا الشخص قد تمت ترقيته حينذاك ، فما هو الموقع الجديد الذي كان سيتقلده هذا الشخص الآن؟
- ما مدى أهمية هذا الموقع الوظيفي للمنظمة؟
- إلى أيّ مدى تتم ترقية الموظفين من العاملين بالشركة نسبة إلى الترقيات للمستخدمين من خارج الشركة؟
- ما هى خطّط التوسّع (الاستقطاعات) في المستقبل القريب؟ وماذا سيكون تأثير هذه الخطط على الموقع الوظيفي أو القسم الذي يكون تابعا له ؟

- ماهو متوسط الفترة الزمنية التى يبقى فيها الموظفون معينين داخل هذه الشركة؟

- أخبرني عن ماهية العمل هنا فى هذا المكان من ناحية العاملين به من الأشخاص، وكذلك بالنسبة للممارسات الإدارية ،والأداء المتوقّع ، ونظم المكافآت.

- كيف تقيّم الاستقرار المالي وإمكانية النمو لهذه الشركة؟

- إذا كان لا بدّ لك أن تصف هذه المنظمة بشكل موجز، فماذا ستقول؟ ماذا عن موظفيها؟ ومدرائها ومشرفيها؟ نظام تقييم الأداء بها؟ ونظم الترقيات بها؟

- إذا عاد بك الزمن إلى الوراء، فهل كنت ستتخذ نفس القرار بالانضمام إلى هذه المنظمة؟ لماذا؟

- على افتراض أن عملي هنا كان ممتازا، فأين تراني بعد خمس سنوات أخرى من الخدمة فى هذه المنظمة؟

وليست تلك الأسئلة بالضرورة هى كل نوعية الأسئلة التى تود توجيهها . على سبيل المثال، فإذا إشارات معلوماتك المرجعية التى قمت بجمعها عن الشركة بخطط

« لتخفيض العمالة» في الشركة، ومن ثمّ فقد تقوم مباشرة وبشكل أوتوماتيكي بتوجيه سؤال بالنسبة إلى كيفية تأثير هذا التخفيض للعمالة على موقعك الوظيفي والإدارة التى ستكون على قوتها ككل. فهذه ليست قائمة شاملة لكلّ الأسئلة المتعلقة بالشركة التي قد تحتاج لتوجيه أسئلة أخرى حسب الوضع الذي تمر به. هذه الأسئلة التى ذكرناها من شأنها فقط أن تزوّدك بنقطة البداية كمثال على نوعية الأسئلة التى يتوجب عليك توجيهها.

* أسئلة بخصوص الوظيفة

أسئلتك حول الشركة يجب أن تصمّم بحيث تعلم الى أين تتجه تلك الشركة، وما هى فلسفتها المؤسسية. وسترتبط الأسئلة حول الوظيفة بشكل محدّد أكثر بالأنشطة اليومية التي يمكنك أن تتوقّعها إذا كنت ستنضمّ إلى هذه المنظمة. ولعلك ستود الاستفسار عن البعض من النقاط محل الاهتمام التالية.

- كيف أصبحت هذه الوظيفة شاغرة؟ هل هذا الموقع تم إيجاده حديثا أم أن شخصا

ما قد تركه مؤخرا؟

- أخبرني عن طبيعة العمل الذي أنا سأقوم به أغلب الوقت.؟

- أيّ أنواع المهام الخارجية التى من المحتمل أن أقوم بها خارج مواعيد العمل الرسمية؟

- ماذا ستكون أهم واجباتي ؟ وما هى أهم مسؤولياتى ؟

- ماهي نوعية المشاريع التى سأعمل عليها؟

- ما هي نوعية العملاء الذين سيتوجب علي العمل معهم؟

- ماهي التغيرات التى تهتمّ بها الإدارة وتعمل على تنفيذها داخل توجه هذا القسم؟

- ما أسلوب الإدارة لرئيسي فى العمل أو المشرف علي؟

- مالذي تسعى الإدارة لتحسينه من خلال هذه الوظيفة من خلال القسم الذي أنا سأكون تابعا له ؟

- ماذا كانت المشاكل الرئيسية و العوائق أمام الوصول لأهداف القسم الذي سأعمل به في الماضي؟

- ماهي التحديات الرئيسية عادة للشخص الذي يشغل هذه الوظيفة؟

- كم مرّة سيتوقّع مني السفر؟

وقد لا تتعلق كلّ هذه الأسئلة بحالتك المعيّنة فى هذه المقابلة، وقد تكون قادرًا على صياغة العديد من الأسئلة الأخرى التي ستوفي بالغرض أيضا. استخدم هذه القائمة من الأسئلة السالف ذكرها كمرشد لك عن نوعية المعلومات التي قد تحتاجها لأخذ القرار بشكل أفضل سواء كانت هذه الوظيفة ملائمة بشكل جيد بحيث تتناسب مع مهاراتك ، أسلوب العمل، وأهدافك.

*** أسئلة بخصوص بيئة العمل**

إن مدى شعورك بالسعادة من خلال أدائك لهذا العمل يتعدى مجرد علمك بطبيعة العمل الذي ستقوم به. فهو يرتبط أيضا بالناس الذين ستعمل معهم، والطريقة التى سيتم

من خلالها تقييم أدائك ، والدعم الذي تقدمه الشركة لمستخدميها من ناحية التدريب والتطوير ، كل تلك القضايا من شأنها أن تؤثر كثيرا على طبيعة شعورك حيال تلك المنظمة عندما تستلم الوظيفة بها. فكر في توجيه أسئلة تتعلّق بهذه المناطق من الاهتمام:

- هلّ بإمكانك أن تخبرني قليلا عن الناس الذين سأعمل معهم؟ والناس الذين سأعمل لحسابهم؟

- كيف يتم تقييم الأداء ؟ وكم مرة يتم تقييمه، ومن هو الذي يقوم بهذا التقييم، وما هي المعايير المستخدمة في ذلك؟ هل يساهم المستخدمون بمدخلاتهم فى هذا التقييم؟ هل تطبّقون نظاماً تقييمياً سنوياً للأداء ؟ ومنذ متى وأنتم تطبقونه؟ وكيف يرتبط هذا التقييم بالزيادات فى الراتب والترقيات؟ كيف يشعر المستخدمون حيال هذا النظام؟ ماهي التغييرات التى تشعرون بضرورة القيام بها في النظام المعمول به بالشركة؟

- هلّ بإمكانك أن تخبرني القليل عن النظام الإدارى للشركة؟ كيف يشعر المشرفون حيال أدوارهم في هذه الشركة؟ أخبرني قليلا عن الشخص الذي سيكون مشرفا على عملي بشكل مباشر؟.

- هل هناك الكثير من السياسات الداخلية التى من شأنها التأثير على موقعي الوظيفي؟ هل يتوقّع منى أن أصبح جزءا من إحدى المجموعات ؟ هل يمكنك القول أن كلّ المستخدمين يشعرون بأنّه يتم التعامل معهم بإنصاف من قبل الإدارة؟ من الذي يعتبر الأقوى تأثيرا أو نفوذا في القسم الذي سأعمل به؟

- هل تقدم الشركة تدريبا داخليا خاصا؟ هل تدعم المستخدمين بمنحهم البرامج التدريبية من خلال التدريبات الخارجية ؟ هل هناك دعم لعودة المستخدمين للدراسة مرة أخرى للحصول على المزيد من التعليم الإضافي؟

- ماهى فرصتي للتقدّم فى مثل هذه الوظيفة؟ ومع افتراض أن أدائى كان جيدا وعاليا، فما هو مدى المواقع الوظيفية الأخرى التى يمكنني شغلها حينئذ؟

* أسئلة يتم توجيهها فى ختام المقابلة

على افتراض أن المقابلة قد أشرفت على نهايتها ، وأنك وجهت أسئلتك التى

استفسرت من خلالها عن المنظمة، الوظيفة، وبيئة العمل، فيمكنك حينها أن تتنفّس الصعداء. لكنّك لم تنته بعد. تذكّر، بأنك تحتاج لتوجيه الأسئلة التي سينبني عليها ما تريد القيام به عندما تصل إلى تلك المرحلة. فأنت لا تريد الذهاب إلى البيت والانتظار لأسابيع متمنيا أن تسمع أخبارا من الشركة عن هذه الوظيفة.

على افتراض أن تلك الوظيفة مازالت تلقى قبولا لديك، فقم بإخبار المسؤول عن المقابلة عن اهتمامك هذا. اسأل عن التوقيت الذي يتوقع منه (أو من فريق الإدارة)أن يتخذ قرارا بهذا الشأن، ومتى يمكنك سماع أخبارا بشأن قرارهم فى هذا الشأن. فلو قام المسئول بتحديد تاريخ معين يمكنك أن تعرف فيه ما توصل إليه من قرار- فقم باختيار موعد يلي موعد اتخاذ القرار بيوم أو اثنين وقل له :« إذا لم أتلق مكالمة منكم عند (تاريخ) -------، هل يمكنني أن أتصل بكم؟ ». وغالبا ما سيشير المسؤول إليك بأنه يمكنك أنَ تتّصل.

قم بوضع علامة على هذا التاريخ فى أجندتك الخاصة وتأكد من أن تقوم بالاتصال إذا لم تسمع من المسئول ذلك الحين. كما أن هذا وقت مناسب لسؤال المسؤول عن المقابلة ما إذا كانت هناك أيّ معلومات أخرى قد يحتاجونها لاستكمال طلب توظيفك. وإذا كان ما زال لديك أسئلة تتعلّق بالوظيفة، فيمكنك أن تسأل المسؤول عما إذا كان هناك اثنان أو ثلاثة من المستخدمين الحاليين أو السابقين الذين يمكنك التحدث معهم حول المنظمة. وفى الغالب فقد يزوّدك حينها بأسمائهم وأرقام هواتفهم. تأكّد من قيامك بالاتصال بهم.

*** أسئلة بخصوص الراتب والمزايا**

قد يقوم المسؤول بذكر موضوع الراتب والمزايا التى يمكنك الحصول عليها فى وقت مبكر من المقابلة، لكنّك شخصيا يجب أن تتجنّب توجيه الأسئلة المتعلقة بالمزايا حتى يتم عرض العمل عليك بشكل رسمي. هذا يعني بأنّه و بالرغم من كونك لديك اهتمام ورغبة عظيمة بالحصول على هذا العمل ، إلا أنه يتوجب عليك أن تحجم عن توجيه أسئلة حول الراتب، العطلات، الإجازات المرضية، ساعات عمل، التأمين الصحي، وأيّ قضايا أخرى تتعلق بالمزايا.وسيكون لديك الوقت الكافي للسؤال حول هذه الأمور

ولكن يجب أن يكون ذلك بعد أن تحصل على عرض العمل. ولكن بالطبع، إذا قام ربّ العمل بإثارة هذه القضايا، فيمكنك توجيه الأسئلة ردًا على الكلام الذي سيقوله هو لك، لكن رغم ذلك تجنّب أن تصبح هذه المنطقة مركز اهتمامك بحيث تستهلك المناقشة وذلك قبل عرض الوظيفة عليك. وبعد عرض الوظيفة عليك أن توجه تلك الأسئلة المتعلقة بالمزايا التى سيتم منحك إياها بحكم وظيفتك.

فإذا لم تتم مناقشة ذلك، فقد تود الآن أن توجه سؤالا حول مدى الراتب المرصود لهذا الموقع الوظيفي. حاول التحدث من ناحية « مدى الراتب» بدلا من التحدث عن رقم معين للراتب . وذلك لأن مناقشة « مدى الراتب» سيعطيك مرونة أكبر لبعض التفاوض فيما بعد . فعادة ما يفسح المجال أمام بعض المفاوضات عند الوصول إلى نقطة الراتب.

ومن خلال بحثك عن الوظائف فى هذا المجال التى ستعمل فيه - خصوصا المعلومات التى اكتسبتها من خلال المقابلات المعلوماتية - ستكون كافية من حيث إنها ستزودك بمؤشر عن سعر السوق لمثل تلك الوظيفة موضع السّؤال. لذا فأنت يجب أن تعرف سواء كان الرقم الذي يمثل الراتب أو المدى الذي تبادر إلى علمك يمثل رقما منخفضا، أو عاليا، أو متوسطًا، ثم تقرر ما إذا كنت ستقبل به من عدمه ، أو أن تحاول التفاوض وصولا إلى رقم أعلى. وللمزيد من المعلومات على التفاوض على الراتب، فقد ترغب بالاضطلاع على أحد كتبنا الأخرى المعنون « المفاوضات الديناميتية على الراتب»، (مطبوعات إمباكت) ».

ولعلك ترغب في توجيه سؤال مدى مراجعة الرواتب بين حين وآخر. فلن يبدو أن حصولك على أعلى حد للراتب لمثل هذه الوظيفة حسب «مقياس الراتب» للصناعة التى تقوم بها صفقة جيّدة بالنسبة لك خاصة بعد مرور ثلاثة سنوات من شغلك للوظيفة بحيث ستكون لا تزال تتلقى نفس الراتب دون أدنى زيادة.فأنت غالبا ستريد أن تعرف كيف يتم تحديد الزيادات فى الراتب - والكلفة السنوية من الزيادات فى مستوى المعيشة، ونظام الاستحقاق. كما أنك سترغب فى معرفة مدى كبر الزيادات فى الراتب في المعدل؟ وأخيرا سترغب فى التعرف على المزايا الأخرى التي تعرضها الشركة عليك بحكم منصبك بها.

فقد تعرض الشركات الكبيرة كلا من خطة للتأمين على الحياة والتأمين الصحي فى نفس الوقت. ولعلك تريد التعرف على البنود التى يغطّيها التأمين الصحي بالإضافة إلى كون ربّ العمل هو من يدفع كامل التكلفة أو أنه يدفع فقط جزءًا من التكلفة . والعديد من الشركات تدفع كلّفة التأمين الصحي لمستخدميها فقط. ويتوجب على المستخدمين أن يدفعوا فقط الكلفة الإضافية للتغطية العائلية. وبما أن كلفة خطط التأمين الصحية مستمرّة بالارتفاع، فقد يطلّب أرباب أعمال من المستخدمين في أغلب الأحيان دفع جزء كبير من كلفة التأمين فى مثل تلك الحالات. وبالنسبة للشركات الأصغر فربما يكون لديها تأمين لتغطية المستخدمين أو لا يكون ذلك متوافرا بها. كما أن أغلب الشركات الكبيرة يكون لديها خطط تقاعدية لموظفيها عنه فى حالة المنظمات الأصغر. ولعله من المناسب أن تستفسر عما إذا كان هناك خطة تقاعد وكيف يتم تنظيمها. كما أن بعض الشركات الكبيرة قد تعرض خطط لموظفيها تمكنهم من خلالها من المشاركة في الأرباح التى تحققها الشركة.

ولعلك سترغب فى التعرف على سياسة الإجازات بالشركة. فبعض المنظمات تخصص عدداً معيناً من الأيام كلّ سنة للأجازات، سواء كانت إجازات مرضية أو شخصية؛ وتقدم الشركات الأخرى عدد معين للإجازات المرضية وأيامًا أخرى محددة للأجازات الشخصية تكون ثابتة على مدار السنة. ومن المهم أن تعرف أيضا عدد الأجازات المدفوعة الراتب التى يمكنك الحصول عليها سنويا، بالإضافة إلى أيام العطلات لأنها من المزايا التى ستكون محل الاهتمام للعديد من مقدمي طلبات التوظيف. وكلما كبرت المنظمة أكثر كلما أمكنها أن تمنحك فرصة للعناية بالأطفال أيضا. و العديد من الأزواج العاملين لا يكونون فى حاجة إلى تأمين صحي مقدم لهم من أرباب أعمالهم. على سبيل المثال ، قد يختار الزوج التأمين الصحي المدفوع من قبل الشركة من خلال ربّ عمل الزوج فقط ، وقد تختار الزوجة فى هذه الحالة ترتيبات خاصة بالعناية اليومية بالأطفال من خلال ربّ العمل الآخر الذي تعمل هي لحسابه. وقد لا تكون الشركات الأصغر حجما قادرة على منح العديد من المزايا التى ذكرناها آنفا، لكنها مع هذا قد تعرض فرص جذّابة من نوع آخر للعمالة بها. إن الأسئلة التى تتعلق بالمزايا التى يمكنك الحصول عليها يجب أن تثيرها قبل قبولك لعرض العمل.

* أسئلة بخصوص الانتقال

إذا كان قبولك لعرض العمل يستوجب منك الانتقال إلى مجتمع جديد، فستحتاج أن تتعرف أكثر على النفقات التى سيعرض ربّ عملك دفعها مقابل ذلك. ويتضمن العرض الأكثر سخاءً من رب عملك أن يعرض دفع كامل كلفة شحن متعلقاتك و أثاثك المنزلي إلى حيث ستنتقل الى مجتمعك الجديد؛ وتغطية يومية لتكاليف المسكن والغذاء بأحد الفنادق طوال أيام السفر وربما لأسبوع أو اثنين بعد وصولك إلى مكان عملك الجديدة بينما تنتظر وصول شحنتك من أثاثك المنزلي؛ وأن يدفع جزء من كلفة شرائك لمنزلك الجديد فى ذلك المكان.

وبالرغم من ذلك ،ومع الظروف الاقتصادية وشدتها بشكل عام، فمن المحتمل أن تجد أرباب أعمال أقل قدرة أو رغبة لدعم تحرّكاتك إلى هذا المدى ، وكما أن الكثير والكثير من مقدمي طلبات التوظيف يكونون راغبين في قبول التوظيف بدون هذه النوعية من الإعانات المالية الخاصة بالانتقالات. ففي العديد من الحالات، فكلّ النفقات الخاصة بانتقالك إلى مكان جديد سيتوجب عليك دفعها بنفسك. لكن مهما كانت الحالة، فستحتاج أن تفهم وبشكل واضح عمن سيقوم بتسديد هذه النفقات قبل أن تقرّر ما إذا كنت ستقبل هذه الوظيفة من عدمه.

يكون متأكّدا أن تقوم بالتخمين بشكل واقعي لما ستتطلبه نفقات المعيشة في المجتمع الجديد حيث ستقيم قبل قبولك لذلك الموقع الوظيفي أو قبل التفاوض على راتبك. فما سيبدو لك وكأنه زيادة كبيرة فى الراتب عما كان عليه الحال فى عملك السابق قد يكون فى الحقيقة يكون مماثلا له بحيث لن يكون هناك فرق فى النهاية بينهما لأنك ستضطر للاستغناء عن قدر كبير منه مقابل نفقات استقرارك فى ذلك المجتمع الجديد عليك بسبب قبولك لتلك الوظيفة.





الفصل التاسع

المتابعة، المتابعة ، المتابعة



لن تنتهى المقابلة قبل أن يتم عرض الوظيفة عليك أو على شخص آخر بعد قبول شروطها. فحقيقة بأنّك أجريت مقابلة أو سلسلة مقابلات مع ربّ عمل يجب ألا يعطيك فسحة للاسترخاء. فإذا كنت حقا تريد هذا العمل، فيجب عليك أن تركّز على عمل عدّة أشياء أثناء فترة ما بعد مقابلة. فعندما تفرغ من المقابلة، وتترك مكان المقابلة، فإنك بلا شك ستحتاج إلى أن تقوم بإنهاء تلك المقابلة بالشكل الصحيح من خلال أنشطة ستقوم بها ما بعد المقابلة والتي ستسترعي انتباه واهتمام ربّ العمل.

* لن ينتهي الأمر..... حتى ينتهي

عندما تنتهي المقابلة ، فما زال لديك عمل لتقوم به. فهذا ليس الوقت المناسب لكي تستريح وتنتظر أن يتم الاتصال بك. فبالنسبة للمبتدئين، فعليهم وبأسرع ما يمكن بعد كلّ مقابلة وبينما هي ماثلة في ذهنهم، أن يسجلوا معلومات حول اللقاء الخاص بالمقابلة بحيث يمكنهم الرجوع إليها لاحقا. حاول أن تكون محددا بقدر الإمكان: قم بتسجيل كلّ شيء بداية من اسم الشخص الذي تحدثت معه انتهاءً بالبيانات التى قمت بجمعها بخصوص الموقع الوظيفي المعروض والمنظمة؛ ومهاراتك التي تلائم متطلبات هذه الوظيفة؛ والموعد الذي حدده لك ربّ العمل ليتخذ القرار بشأن قبول التوظيف. وهذا أيضا توقيت مناسب لتضع إشارة على أجندتك الخاصة بالموعد الذي ستقوم بالمتابعة فيه من خلال اتصالك التليفوني.

وبعد ذلك، وخلال ٢٤ ساعة، اكتب رسالة شكر لطيفة، مشابهة لرسالة الشكر التى أوردناها كمثال على صفحة ١٦٠. أعرب عن تقديرك لربّ العمل لمقابلته الجيدة لك. أشر إلى اهتمامك المستمر بالموقع الوظيفي، إذا كانت هذه هي الحالة فعلا، ولخّص مهاراتك مرة أخرى سريعا ، تلك التى لها علاقة مباشرة بمتطلبات هذا المنصب . واختم بقولك أنك تنتظر للسماع منه عند تاريخ ما – وأشر إلى التاريخ الذي أشار المسؤول أنه سيتخذ فيه قراره. ابق هذه الرسالة مركّزة ومختصرة دون إطالة، فربّ العمل شخص مشغول ومن المحتمل أنه لن يرغب فى قراءة رسالة طويلة. خذ في الاعتبار بأنّها بالرغم من كونها رسالة شكر، فهي رسالة عمل أيضا. فهي يجب أن تتم طباعتها باستخدام طابعة

رسائل ممتازة وقرطاسية بحجم القرطاسية المستخدمة فى العمل من النوعية الجيدة وترسل فى مظروف خاص بمراسلات العمل مقاس ١٠. وفي نفس الوقت، فإذا أنت تتّواصل مع ربّ العمل بالبريد الإلكتروني، مما يشير إنك لديك رخصة لإرسال البريد الإلكتروني له، امضِ قدما فى إرسال نسخة له من الرسالة بالبريد الإلكتروني بالإضافة إلى إرسال نسخة مطبوعة أخرى بالبريد. استخدم صيغة مشابهه لما يلي لرسالتك من خلال البريد الإلكتروني :

أشكرك على مقابلتك لي اليوم

على أقل تقدير، فإن إرسال رسالة شكر يعد أمرا مهذّبا لتقوم به. على أية حال، فعندما تصل رسالتك، فهي ستذكّر المسؤول بأمر ترشيحك. كما أن تلخيصك لمهاراتك الوثيقة الصلة بالوظيفة مرة أخرى يرسخ فى ذهن المسئول مدى الملائمة بينك وبين الموقع الوظيفي. كما إنك بذلك تعمل على تذكيره أيضا بأنك تتوقع أن تسمع منه ردا عند تاريخ معيّن. و أخيرا فإذا كنت بالصّدفة الوحيد الذي قام بإرسال رسالة شكر، فأنت بذلك أصبحت مميزا عن الآخرين من الذين تقدموا لشغل هذا المنصب.

* ابق العملية مستمرة

أثناء انتظارك لرد من ربّ العمل هذا، واصل شبكة البحث وتقديم الطلبات للحصول على المناصب الأخرى التي تجد أنها تثير اهتمامك. فأنت تحتاج لمتابعة البحث عن الوظائف التي تلاءم أهدافك ومهاراتك بشكل نشط . فقد يتعدى الوقت بين المقابلة واتخاذ قرار التوظيف أسابيع عديدة. استغل هذا الوقت بشكل بنّاء للترويج لبحثك عن العمل. وإذا لم تسمع من ربّ العمل عند التاريخ الذي حدّده لك، فيجب عليك أن تتابع وتتّصل للاستفسار عما إذا كان القرار قد أخذه بالفعل. فإذا لم يكن المسئول قد اتخذ قرارا لحد الآن، فإن مكالمتك ستعيد إلى الأذهان موضوع ترشيحك لهذا المنصب مرة ثانية، وهذا من شأنه أن يجعلك تتقدم ببضعة نقاط قبل الآخرين قيد النّظر. إن إخلاصك فى المتابعة سيجعلك تحرز بضعة نقاط تكون فى صالحك. إن قيامك بالاتصال التليفوني للمتابعة في حين أن المتقدمين الآخرين غافلون عن القيام بذلك سيجعلك فى مقدمة الصف، وسيكون بمثابة «التذكرة» التى ستسمح لك بالفوز بالوظيفة.

* المتابعة تعني .... التنفيذ

قم بالدورين معا ؛ دورك أنت ، ودور ربّ العمل أيضا. فإذا سألت إذا لم يكن هناك مانعا من الاتصال بربّ العمل فيما يخص قرار التوظيف لاحقا، فيجب عليك أن تقوم بذلك لاحقا فعلا. ففي أغلب الأحيان يعرف الأشخاص أهمية القيام بالمتابعة، لكنّهم يأخذون الأمر لمجرد أن يكون ذريعة لمتابعة وضعهم فقط من حيث التعرف على النتيجة فحسب، ويضعون فى حسبانهم الاتصال فى الوقت المحدد. لكن عندما يجيء ذلك الوقت، فهم أمّا ينسون عمل ذلك أو يستثقلون القيام بهذه المكالمة التليفونية الهامة. فإذا قلت بأنّك ستتابع عند تاريخ معيّن، تأكّد من أنك ستقوم بذلك فعلا . فمتابعتك تلك من خلال اتصالك ستكون مثل إشارة إلى ربّ العمل بأنك شخص يتابع ما بدأه وأنك تعمل ما تقول ، وتقول ما تعمل.

أما إذا قمت بالاتصال وقيل:إن لك أن القرار لم يتخذ بعد، فاسأل متى يمكنك أن تسمع أخبارا من رب العمل وما إذا كان لا بأس من اتصالك مرة ثانية خلال بضعة أيام أخرى. ومن ناحية أخرى، فإذا كان القرار قد تم اتخاذه ولم يتم اختيارك، اكتب رسالة شكر أخرى، مشابهة للمثال على الصفحات القادمة، تعرب فيها عن إحباطك لعدم اختيارك لهذه الوظيفة . أعرب بصدق عن تقديرك لإتاحة الفرصة لك للقيام بالمقابلة مع الإشارة إلى اهتمامك المستمر بالعمل مع ربّ العمل. وقد تكتشف لاحقا أن هذه الرسالة المتأنية كانت سببا فى عرض منصب وظيفي آخر عليك. إن هذا يعطيك الفرصة ليتم تذكرك من قبل ربّ العمل كشخص تراعي شعور الآخرين. وفي النهاية، فهذا هو صميم فكرة البحث عن العمل والمقابلة - أن يتذكّرك رب العمل كشخص يجب أن يحصل على الوظيفة. تأكّدك من أنك ستتابع بطريقة إيجابية بحيث يتم تذكرك عند الرجوع إليك فى المستقبل.

إذا تم عرض العمل عليك، فيجب أيضا أن تكتب رسالة شكر، مشابهة لتلك على الصفحات القادمة ، التي تعرب فيها عن تقديرك للثقة التى تم منحك إياها. ويمكن لهذه أن تكون رسالة شكر فعّالة جدا. فهى ترسي القواعد لمرحلة مهمة لتطوير علاقة جديدة

ومنتجة في الشهور والسنوات القادمة . وهو أمر يساعد على التخفيف عن قلق ربّ العمل الذي قد يكون مازال غير واثق من أنه قد اتخذ القرار الصائب باختياره لتوظيفك.

في النهاية، فمدى جودة أدائك عندما تكون فى المقابلة، بما فى ذلك نوعية الاستعدادات التى قمت بها أثناء مرحلة ما بعد مقابلة، كلها ستؤدى لإعدادك لأول مراحلك لتحديد مدى جودتك فى أدائك لمهام وظيفتك لاحقا. إنّ المجاملة البسيطة المتمثلة فى رسالة الشكر يعد من الأمور الصائبة التى يمكنك القيام بها سواءً على المستوى الشخصي أو المهني. فهو أمر من شأنه أن يساعدك على وضع قدمك بشكل صحيح على نجاح مهني مستمر مع ربّ العمل الجديد هذا.

***

نموذج رسالة شكر لما بعد مقابلة التوظيف

١٩٩٣٢ ثورنتن درايف

تشيستر، جي أي ٣٠٠١٩

أبْريل/ نيسان ٩،---------

عناية السيد:ديفيد نورتن

مدير إدارة التسويق

الشركة الدولية للخدمات

١٠٠٩ ستايت ستريت

أطلانطا، جي أي ٣١٠١٠

عزيزي السّيد نورتن:

شكرا لكم مرة ثانية لإتاحتكم الفرصة لي لمقابلتكم بخصوص الموقع الوظيفي بإدارة التسويق. أني أقدِّر كرم ضيافتكم ولقد استمتعت بالاجتماع بكم وبالأعضاء من موظّفيك.

إنّ المقابلة قد أقنعتني تمامًا بمدى توافق خلفيتي، واهتماماتي، و مهاراتي مع أهداف

شركة « الدولية للخدمات» خاصتكم. إن خبراتي التسويقية السابّقة قد هيّأتني لأن آخذ على عاتقي القيام بدور رئيسي في تطوير إستراتيجيات التسويق سواء كان ذلك على المستوى المحلي أو الدولي على حد سواء.

وأنا واثق أن عملي لك سيؤدّي إلى حدّ كبير لإجراء التوسّعات فى منطقة المحيط الهادي من الناحية التسويقية وذلك خلال السنتين القادمتين.

للمزيد من المعلومات حول «برنامج الترويج للمنتجات الجديدة: التى ذكرتها لكم آنفا، اتصل بالسيد» ديفيد غاريت « في القسم التجارى. إن رقم هاتفه هو ٢٠٢-٧٢٦-٠١٣٢ . فقد تحدثت مع « ديف »هذا الصباح وذكرت له مدى اهتمامك بهذا البرنامج.

أتطلّع إلى أن أسمع منكم فى الخامس والعشرين من أبريل/ نيسان.

المخلصة لكم،

مارجريت آدمز

aol .com@adams

***

نموذج رسالة متابعة بعد رفضك لشغل الوظيفة

٥٦٤ شارع المحكمة

شارع سانت لويس، إم أو ٥٣ ١٦٧

سبتمبر/ أيلول١٢/ --------

عناية السيد/ رالف أولمان،

رئيس مؤسسة / إس. تي .آير

١٦٩٢ جنوب بلفد.

سانت لويس، إم أو ٥٣١ ٦٣

عزيزي السّيد أولمان:

أعرب لكم عن تقديري لعرض منصب «باحث». وبالرغم من أنه قد خاب رجائي في ألا يتم اختياري، إلا أنني أجد نفسي وقد تعرفت على الكثير فيما يخص شركتكم ولقد استمتعت بالاجتماع بك وبموظّفيك.

ولقد كنت أشعر شعورا طيبا جدا فيما يخص أسلوبكم المهني الذي أدرتم به زمام المقابلة.

يرجى من سيادتكم وضعى فى الاعتبار بشأن ما قد يطرأ فى المستقبل. فأنا أهتم اهتماما بالغا بشركتكم، وأعتقد بأنّنا سوف نعمل بشكل جيد سوية.

وسوف أتابع تقدّم منظمتكم بشكل مباشر خلال الشهور القادمة. ربما يمكننا الاتصال مع بعضنا البعض في موعد لاحق.

مع أطيب التمنيات.

المخلص لكم

مارتن تولينز

tollinsm@earthlinlc.com

***

نموذج رسالة عند قبولك لشغل الوظيفة

٧٦٩٤ جيمس كورت

سان فرانسيسكو، سي أي ٩٤٨٢٦

عناية الآنسة / جوديث جرين

نائبة الرئيس / شركات طيران الساحل الغربي

٢٤٠٠ فان نيس

سان فرانسيسكو، سي أي ٩٤٨٢٩

الآنسة العزيزة / جرين:

يسرّني أن أقبل الوظيفة التى قمتم بعرضها علي ، كما أنني أتطلّع إلى الانضمام لكم الشهر القادم.

إنّ منصب « خدمةالعملاء» يتناسب بشكل مثالي مع خلفيتي المهنية واهتماماتي. وأحب أن أطمأنك بأنني سأبذل ما في وسعي في جعل هذا المنصب فاعّلا داخل شركتكم.

أفهم بأنّني سأبدأ العمل في ١/ يوليو/ تموز / -----. إذا، في هذه الأثناء، فإذا كان مطلوبًا مني إكمال أيّ عمل كتابي أو العناية بأي من الأمور الأخرى، فالرجاء الاتصال بي.

لقد تشرفت بالاجتماع بكم وبموظّفيك وأقدّر الأسلوب المهني الذي تم من خلاله توظيفي.

المخلص لكم

جون كيتير

Kitter @starpower.net





(١٠١) إجابة

يجب عليك صياغتها



من خلال قراءة الأمثلة الخاصة بإستراتيجيات الردود وتكوين الإجابات لأسئلة المقابلة اعتماداً على وجهة نظر ربّ العمل يعد بداية جيدة نحو مقابلة فعّالة، لكن عملك الشاقّ والجاد يجب أن يبدأ الآن. فأنت بلا شك تحتاج إلى التعرف على هذه الأسئلة و أن تصيغ إجاباتك الخاصة التي تعكس حقيقتك.

* جهز نفسك لعدد (١٠١) من الأسئلة

يعد « التحضير» هو المفتاح الأساسي لنجاح أي مقابلة . بالرغم من ذلك فأنت لا يمكنك أن تتوقّع كلّ سؤال قد يوجه إليك من خلال تلك المقابلات، بل يمكنك فقط فى معظم الحالات أن تتوقّع ٩٥ بالمائة أو أكثر من الأسئلة التي يتوجب عليك تردّ عليها. وأكثر تلك الأسئلة، وربما كلّها، ستكون مماثلة لتلك الأسئلة الـ١٠١ التى أوردناها هنا فى هذا الكتاب. وبينما تحاول التكهن بكيفية ردّك على الأسئلة إذا صادفتها في مقابلة، تذكّر بأنّك تصيغ إستراتيجيتك للردّ بشكل مناسب. فيجب ألا تحاول أن تتلفظ بالكلمات تماما بالشكل الذي حفظتها عن ظهر قلب به. فلو إنك قمت بهذا لكان هذا خطأً كبيرا، فهذا من شأنه في أحسن الأحوال، أن يجعل جوابك يبدو مستظهرا ومحفوظا كالإجابات المعلبة، ومن المحتمل أن يتسبب ذلك فى الإقلال من مصداقيتك كثيرا. وفي أسوأ الأحوال، فقد تنسى ردّك المستظهر في أثناء قيامك بالإجابة على السؤال!

لذا حاول أن تفكر فى صياغة أجوبتك من ناحية الإستراتيجيات الأساسية. فكر فى المضمون الذي تحاول توصيله من خلال إجاباتك بينما تهتم بالردّ على كلّ سؤال؟ إن هدفك الأساسي هو إقناع المسؤول عن المقابلة بأنك الشخص المناسب الذي يجب أن يتم عرض العمل عليه . لذا،فعندما تجيب، ضع فى اعتبارك دوما حاجات ومتطلبات ربّ العمل. وكيف أن أهدافك تلاءم احتياجات العمل والمتطلبات الوظيفية؟ رسخ هذه العقيدة الأساسية في ذهنك بينما تعمل على صياغة إستراتيجياتك في الردّ على الأسئلة التى توجه إليك. حاول أن تتفرغ لوقت مناسب قبل المقابلة لتدرس حقيقة إجاباتك على الأسئلة. ويمكنك التدرب على كيفية الإجابة على أسئلة المقابلة (التي أعددت قائمة بها) التى يمكن أن يساعدك بها صديق لك أو أحد أفراد العائلة أو يمكنك أن تقرأ بنفسك كلّ

سؤال وبعد ذلك تجيب عليه . جرب أن تقوم بتسجيل أجوبتك على شريط تسجيل . أعد الاستماع إلى الشريط وقيّم إجاباتك كيف تبدو، هل هي:

- تدعو للثقة؟
- هل تبدو ديناميكية؟
- هل تتحدث بأسلوب تحادثي (بدلا من أن تجيب بإجابات تبدو وكأنها «معلّبة»)؟
- تتكلّم بدون حشو مفرط مثل أن تقول ألفاظا مثل « آه ، » « وهل تعرف» وما شابه؟
- هل تبدو مصدقا؟
- هل تبدو محبوبا؟

الأسئلة التالية قد تمت مناقشتها في الفصول السابقة . والبعض من تلك الأسئلة قد يعبّر عنها بشكل مختلف أثناء مقابلة التوظيف. حاول الإجابة بأفضل ما لديك على كل سؤال باستخدام المسجل. ثمّ استمع إلى ردودك المسجّلة وقم بتحليلها وانتقادها. وفى كلّ مرة ستتحدث من خلال إجاباتك، ستجد أن كلماتك ستكون مختلفة جدا بما أنك لم تقم بحفظ الإجابات عن ظهر قلب كما اتفقنا، بل إنك تعرف المضمون وفحوى الموضوع ثم تحاول التعبير عنه من خلال الإستراتيجيات المختلفة.

وفيما يلي ملخص للأسئلة التى أوردناها فى هذا الكتاب مصنفة لأقسام حسب ما يتم الاستفسار عنه فى كل سؤال:

الشخصية والدافع

١ . لماذا يتوجب علينا توظيفك؟

٢ . هل تبادر بالعمل بشكل ذاتي ؟

٣. أين تكمن مواطن قوّتك أكثر؟

٤ - أين تكمن مواطن ضعفك أكثر؟

٥ - مالذي تحبّ أن تحسّنه كثيرا فى نفسك؟

٦ - اذكر بعض أسباب نجاحك؟

٧ - صف يوم عملك المثالي.

٨ - هل تتوقّع حدوث المشاكل أم إنك فقط تستجيب وتتفاعل معها ؟

٩ - كيف تتعامل مع حالات الضغوط المتوترة؟

١٠ - هل فقدت هدوء أعصابك أبدا؟

١١ - كيف ستعمل تحت ارتباطك بالمواعيد النهائية؟

١٢ - ماهي المساهمات التى قدمتها لشركتك التى عملت بها مؤخرا ؟

١٣ – ما الذي يمكنك تقديمه لهذه الوظيفة مما لا يستطيع الآخرون تقديمه؟

١٤ - كيف ستنسجم مع رؤسائك؟

١٥ - كيف ستنسجم مع زملائك بالعمل؟

١٦ - كيف ستدير مرؤوسيك؟

١٧ - كيف تشعر حول العمل مع رؤسائك من الذين يكونون أقل تعليما منك؟

١٨ - هل تفضّل العمل لوحدك أو مع الآخرين؟

١٩ - كيف ينظر الآخرون إلى عملك؟

٢٠ - كيف تتعامل مع النقد؟

٢١ - هل تعتبر نفسك من الأشخاص الذين يقومون بالمبادرات الكبيرة بشكل أكبر من الآخرين؟

٢٢ - هل تعتبر نفسك ممن يقومون بأعمال تتضمن المخاطر؟

٢٣- هل أنت من المديرين الذين يجيدون إدارة الوقت ؟

٢٤ – ما مدى أهمية الأمن فى العمل لك؟

٢٥ - كيف تعرّف النجاح؟

٢٦ - كيف تقضي وقت فراغك؟

٢٧ - ماهو العمل المثالي بالنسبة لك؟

٢٨ - ما الذي يمكن أن يحفّزك حقا لأداء هذه الوظيفة؟

٢٩ - كم عمرك؟

٣٠ - ما رأي زوجك (زوجتك) بشأن مهنتك؟

٣١ - هل تعيش مع أي أحد؟

٣٢ - هل لديك العديد من الديون؟

٣٣ - هل تمتلك أو تستأجر بيتك؟

٣٤ - ما هي المنظمات الاجتماعية أو السياسية التى تنضم إليها؟

التعليم والتدريب

٣٥. لماذا لم تلتحق بالكليّة؟

٣٦. لماذا لم تنتهِ من دراستك بالكليّة؟

٣٧. لماذا اخترت كليّة ------------ ؟

٣٨. لماذا تخصصت بشكل رئيسي في -------------؟

٣٩. ماذا كانت تخصصاتك الفرعية في الدراسة؟

٤٠. كيف ارتبط تخصصك الرئيسي بالأعمال التى تقلدتها منذ تخرّجك؟

٤١. لماذا لم تكن درجاتك أفضل من ذلك في المدرسة؟

٤٢. ماهي المواد الدراسية التي استمتعت بها أكثر؟

٤٣. ماهي المواد الدراسية التي استمتعت بها أقلّ؟

٤٤. إذا كان يمكنك أن تعيد الكرة مرة ثانية بشأن دراستك، ما الذي سترغب فى تغييره بشأن التعليم فى كليّتك؟

٤٥ - ماهي الأنشطة التى شاركت فيها أثناء كليّة من غير أن تكون أنشطة دراسية؟

٤٦ - أخبرني عن دورك في [الأنشطة اللا دراسية].

٤٧ - ماهيّ المواقع القيادية التى شغلتها في الكليّة؟

٤٨ - كيف ساعدتك درجتك العلمية فى تهيّئتك للعمل فى شركة ---------؟

٤٩ - هل كنت تعمل بنظام الدوام الكامل أم لوقت جزئي أثناء دراستك بالكليّة؟

٥٠ - هل تخطّط لأخذ كورسات إضافية أو الالتحاق بالدراسات العليا خلال السنتين أو الثلاث القادمتين ؟

٥١ - إذا أتيحت لك فرصة لحضور عدّة دورات تدريبية قصيرة ، فأيّ نوعية من الدورات ستختار؟

٥٢ - ماهي المواد التى تقرؤها بانتظام لمجاراة التطورات الجديدة فى مجال تخصصك؟

٥٣ - ما هي أحدث المهارات التي تعلّمتها؟

٥٤- ما هى أهدافك التربوية على مدى السنوات القليلة القادمة ؟

الخبرة والمهارات

٥٥. لماذا تريد ترك عملك الحالي؟

٥٦. لماذا تقوم بتغيير الوظائف كثيرا؟

٥٧. لماذا ستميل أكثر للبقاء عندنا هنا؟

٥٨. ما هي مؤهلاتك لهذا العمل؟

٥٩. ما هي المهارات التى تجعلك مستعدا لهذا العمل؟

٦٠. ما هو أكثر شيء أحببته فى عملك الذي تشغله حاليا أو عملك السابق ؟

٦١. ما هو الشيء الذي أحببته أقل فى عملك الذي تشغله حاليا أو عملك السابق؟

٦٢. ما هو أكثر شيء أحببته فى رئيسك فى العمل؟

٦٣.ما هو الشيء الذي لم تكن تحبه فى رئيسك فى العمل؟

٦٤ - أخبرني عن المسؤولية الحالية التى تتولاها من خلال عملك الحالي أو الأخير؟

٦٥ - كيف ارتبط عملك الحالي أو الذي كنت تشغله مؤخرا بالأهداف الكلية لقسمك / أو للشركة عموما؟

٦٦ - ما هى الانتقادات التى وجهها لك رئيسك فيما يخص عملك الحالي أو الذي كنت تشغله مؤخرا ؟

٦٧ - ماهي الواجبات التى كان يصعب عليك القيام بها فى عملك الحالي أو العمل الذي كنت تشغله مؤخرا ؟

٦٨ - لماذا تريد ترك عملك الحالي؟ هل تواجه ضغوطا لترك ذلك العمل؟

٦٩ - لماذا يتوجب علينا أن نوظف شخصا ما مثلك بمثل خبراتك ، ودوافعك؟

٧٠ - أي نوع من الأشخاص ترى توظيفه فى هذا الموقع؟

٧١ - هل سبق أن تم طردك من عمل أو طلب منك الاستقالة؟

٧٢ - ماهي أهم مساهمة قمت بها من خلال عملك الأخير؟

٧٣ - ما الذي كنت تتمنّى إنجازه فى عملك الأخير لكن كنت غير قادر على ذلك؟

٧٤ - ماهو أهم شيء تعلّمته من الوظائف التى شغلتها؟

الأهداف المهنية

٧٥. أخبرني عن نفسك.

٧٦. أخبرني عن أهدافك المهنية.

٧٧. ما الذى تود إنجازه أثناء السنوات الخمس التالية [أو العشر سنوات]؟

٧٨. كيف تختلف أهدافك المهنية اليوم عن أهدافك المهنية قبل خمسة سنوات؟

٧٩. أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟

٨٠. صف لنا الهدف الرئيسي الذي أعددته لنفسك مؤخرا؟

٨١. ماذا ستعمل لنيل ذلك الهدف؟

٨٢. هل سبق أن فكّرت بتغير مجال مهنتك؟

٨٣. كيف يمكنك مقارنة هذا العمل بما تعتبره « العمل المثالي لك؟

٨٤. ما الذي تود تغييّره فى شركتنا لجعل موقع عملك هذا مثاليا بالنسبة لك؟

٨٥. منذ متى وأنت تبحث عن عمل آخر؟ ولماذا تريد هذا العمل؟

٨٦ – ماذا تعرف عن شركتنا؟

٨٧ – ما هي الاتجاهات التى تراها في صناعتنا؟

٨٨ – لماذا تريد العمل لحسابنا؟

٨٩ – ما مقدار العمل الذي يمكنك أن تجلبه إلى شركتنا؟

٩٠ – ما هي التشابهات التى تراها بين هذا العمل وعملك السابق؟

٩١ – ما الذي يجعل هذا الموقع الوظيفي مختلفا عن الموقع الوظيفي الذي شغلته مؤخرا ؟

٩٢ – لماذا أنت راغب بقبول هذا الموقع الوظيفي مع أنك مؤهّل أكثر من اللازم عما يتطلبه مثل هذا النوع من الوظائف ؟

٩٣ – لماذا كنت توافق على أخذ راتب مستقطع من عملك السابق أو عملك الأخير الذي شغلته؟

٩٤ – ما الذى يمكنك تغييره فيما يتعلق بهذا الموقع الوظيفي؟

٩٥ – ما هي الفترة الزمنية التى تتوقّع البقاء فيها بشركتنا؟

٩٦ – كيف تشعر حول العمل في الوقت الإضافي أو في عطل نهاية الأسبوع؟

٩٧ – هل أنت راغب بالانتقال حسب ظروف العمل؟

٩٨ – ما مدى رغبتك بالسفر؟

٩٩. ما توقّعاتك بالنسبة لراتبك؟

١٠٠. ما هو أقرب وقت يمكنك أن تبدأ العمل فيه؟

١٠١. هل لديك أيّ أسئلة؟

***

*** الأسئلة الغير متوقعه المعتمدة عن السلوكيات والمواقف**

قد لا يتم توجيه أيّ أسئلة إليك تتعدى تلك التى نشير لها في هذا الكتاب. وإذا تجاوزت الأسئلة ما أشرنا إليه، فهى على الأغلب ستكون أحد الصنفين التاليين:

- أسئلة معيّنة تتعلّق بمعلومات متخصصة أو مهارات خاصة من التى تكون لازمة لمثل هذه النوعية من الوظائف محل النظر.

- الأسئلة التي تثار من خلال التفاصيل الغير عادية أو الفجوات أو الأخطاء الغير مفسرة المتواجدة على سيرتك الذاتية أو تلك التى قمت بذكرها فى طلب التوظيف الذي قدمته.

راجع سيرتك الذاتية جيدا . هل يبدو أن فيها أيّ شيء غير عادي؟ على سبيل المثال ، فإذا كنت قد قضيت سنوات عمرك الأولى بعد تخرجك في الخارج - ليس في باريس أو إسبانيا - لكن في «تيمبولتو» أو كانت وظيفتك الأولى في وسط «منغوليا» مثلا ، هذه النقاط من المحتمل أن تثير أسئلة ببساطة لأنها تمثل اختيارات غير عادية. فهى من شأنها أن تثير فضول المسؤول عن المقابلة للتعرف على خبراتك بالإضافة لهذه الاختيارات التى قمت بها. كما أنه إذا كان لديك فجوة سنتين غير مفسرة في فى سيرتك الذاتية ولم تذكر أنك كنت تشغل وظائف فيها ، فإن هذه الفجوة حتما ستثير مسألة حول ما الذي كنت تقوم به أثناء هذا الوقت دون عمل.

أنت تحتاج لأن تكون مستعداً بالصدق، وبالرغم من ذلك تحتاج للإجابات الإيجابية ، التي ستروّج لترشيحك أكثر بدلا من استبعادك خارج المنافسة. فإذا كنت قد تدارست إجاباتك و تدربت على كيفية الرد من خلال فحوى الرسالة التى تريد توصيلها، فإن هذه الأسئلة لن تخذلك فى تحقيق مآربك من المقابلة. ولكنك إن لم تتدرب على مثل هذه النوعية من الأسئلة التى أوردناها فى هذا الكتاب، فإن ذلك سينعكس بلا أدنى شك على الطريقة التى ستجيب بها من خلال المقابلات الشخصية التى ستحضرها.

قليل من الأسئلة فقط ما يمكنك أن تجيب عليه بلفظ « نعم» أو «لا» . « تذكّر أن تضرب الأمثلة في أكثر الأحيان لدعم النقاط التى تذكرها لمحدثك. فإذا سألك المسؤول

عن المقابلة عما إذا كنت تعمل بشكل ذاتي من عدمه، فيمكنك أن تجيب بلفظ «نعم» بكل بساطة. « ولا شك أنك ستحرز القليل من النقاط على مثل هذه النوعية من الإجابات «الأحادية المقطع». ولكن هذه النوعية من الإجابات لن تدل على شيء سوى إما أنك تعتقد بأنّك قادر على العمل بشكل ذاتي أو أنك تعتقد أن هذا النوع من الردود سيعجب المسؤول عن المقابلة. لكنك إذا أتبعت « نعم » هذه بذكر مثال أو اثنين للتدليل العملي على أنك من القادرين على إدارة نفسهم فى العمل بشكل ذاتي سواء كان ذلك من خلال عملك السابق (أو فى الكلية لو كنت من الخريجين الجدد) ، فلو قمت بذلك فأنت فى هذه الحالة تحسن تسويق نفسك لهذا المسئول.

تذكّر أن تستخدم الأمثلة بكثرة. الأمثلة استخدمها لدعم ترويجك لنفسك. واستخدمها كأمثلة تظهر مهاراتك وإنجازاتك ، بحيث أن تجعلها فى شكل مثير وواضح فى ذهن المسؤول يستشعر من خلالها أنك يمكن الاعتماد عليك ، وسوف تظل عالقا فى ذهنه لأطول فترة أيضا.

* الأسئلة الغير متوقعه المعتمدة على السلوكيات والمواقف

يمزج أرباب الأعمال الأسئلة المعتمدة على السلوكيات والمعتمدة على الحالات في مقابلات التوظيف بشكل متزايد . وكما لاحظنا في الفصل الثاني، « فالأسئلة السلوكية » تعني بأنّ يطلب منك المسؤول وصف « رد فعلك» عندما تواجه « حالة واقعية معينة». «أما الأسئلة الافتراضية » فهي أسئلة لا تسأل عن حالة فعلية، لكن يطلب منك تخيل حالة أو وضع محتمل حدوثه، ومن ثم تصف كيف ستتصرّف إزاء هذا الحادث، هذه الأنواع من أسئلة المقابلة ما هي إلا محاولة لجعل مقدمي الطلبات : يتوسّعون فى أجوبتهم وخيالاتهم من خلال ضرب الأمثلة التي تدعم مزاعمهم وأفكارهم. كن مستعدّا للردّ على هذه النوعية من الأسئلة المعتمدة على السلوكيات الغير محددة النهاية ، وأمثلة عليها مما أوردناه فى هذا الكتاب أسئلة مثل:

١ - ماذا ستفعل لو . . ..

٢ – ما هي الحالات التى اندمجت فيها في العمل وكنت منهمكا لدرجة أن اليوم « طار

منك»؟

٣ - إذا صادفت تلك الحالة نفسها الآن، فكيف كنت ستتعامل مع ذلك الشخص؟ »

٤ - إذا كان لديك الاختيار للعمل في قسمنا (أ) أو القسم (ب)، فأيّها ستختار؟

٥ - لماذا قمت بذلك الاختيار؟

٦ - أخبرني عن المرة الأخيرة التى استلمت فيها مسؤولية للقيام بمهمّة والتي كانت خارج توصيفك الوظيفي.

٧. أخبرني عن آخر مرة قمت فيها بعمل معين دون موافقة رئيسك فى العمل؟

*** قم دائما بتوجيه الأسئلة**

من أحد أهم الأسئلة التي يمكنك الإجابة عليها هو سؤال :« هل لديك أيّ أسئلة ؟ والجواب يجب أن يكون « نعم، عندي أسئلة . » ومهما كان المقابلة شاملة ، ومهما كانت مليئة «بالأخذ والرد»، يجب أن يكون لديك على الأقل اثنان أو ثلاثة من الأسئلة التى يتوجب عليك توجيهها قرب نهاية المقابلة. إن عدم توجيهك لأيّ أسئلة قد يتسبب بالضرر فى فرصك فى الحصول على عرض العمل. وقد يتبادر إلى ذهنك المزيد من الأسئلة التى يمكن أن تثار أثناء المقابلة والتى لم تكن تضعها فى حسبانك بأي حال.

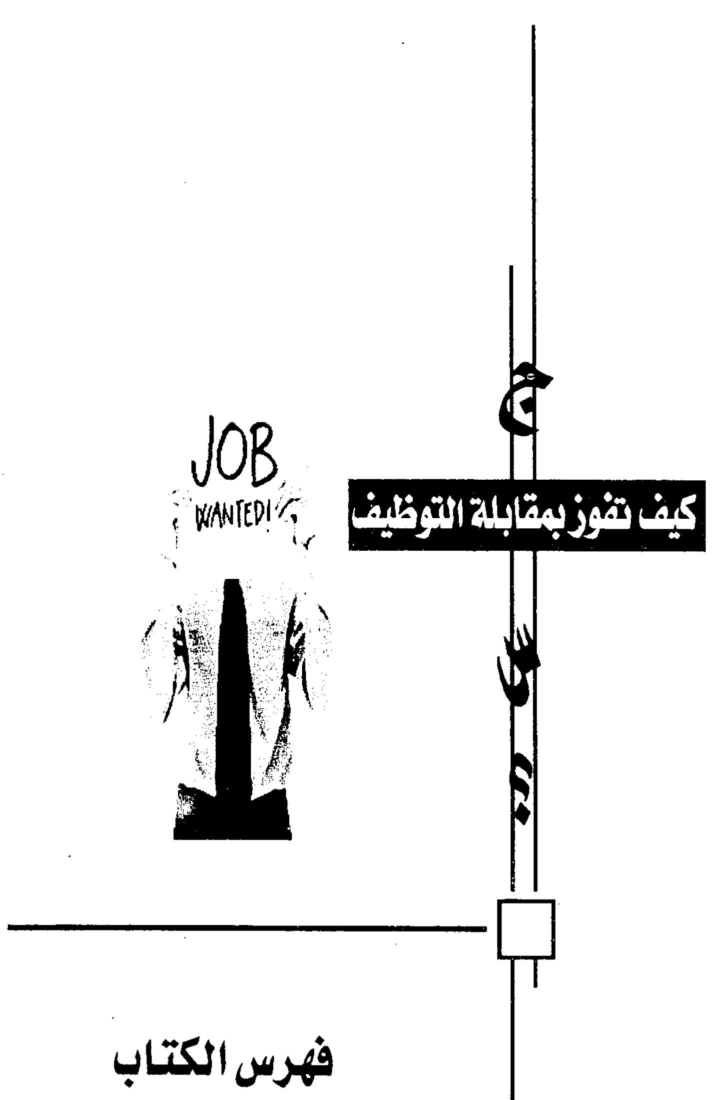
عندما تسأل فيما إذا كان لديك أسئلة، فيمكنك أن تشير بأنّ العديد منها قد تمت الإجابة عليه بالفعل من خلال المقابلة، لكنّك مازال لديك بضعة أسئلة إضافية. ويجب عليك أن تكون قد سجلت بعض الأسئلة بينما كنت تستعد للتحضير لمقابلتك. اشعر بالحرية للإشارة إلى تلك القائمة التى قمت بإعدادها مسبقا لو استدعت الضرورة ذلك . فحقيقة أنّك أقمت بالتفكير فى إعداد تلك النقاط سيعطى نظرة إيجابية لك من قبل المسؤول وسيشعر باهتمامك وجاهزيتك. لربّما يكون لديك أسئلة مثل، أسئلة حول علاقة هذا المنصب نسبة إلى المناصب الوظيفية الهامّة الأخرى في الشركة؛ تطوير موظّفين؛ البرامج التدريبية؛ فرص التقدّم المهني؛ مدى الترقيات داخل المنظمة؛ كيفية تقييم أداء المستخدمين ؛ أو النمو المتوقّع للشركة. و قد تريد سؤال الأسئلة التي قد تتقصّى عن موضوعات ومناطق تم التحدث عنها فى وقت سابق أثناء المقابلة. على سبيل المثال، إذا

ذكر المسؤول عن المقابلة بأنّ الشركة تتبنى برنامج تدريبي ممتاز، فربّما يمكنك حينها أن توجه أسئلة معيّنة حول هذه النقطة مثل أن تقول : أيّ أنواع التدريب يمكن للشركة تقديمه؟ ما مدى تكراره؟ ماهي الفترة الزمنية التى تستغرقها تلك البرامج التدريبية؟

إذا كنت لا زلت مهتمّا بهذه الوظيفة، تأكد من أنك ستختم المقابلة بتلخيص نقاط القوة لديك التى ستمثل إضافة لهذا الموقع الوظيفي ،وأن تشير إلى اهتمامك المستمر في الوظيفة والشركة ككل. اسأل عن ماهية الخطوة القادمة ، ومتى يتوقّع منهم التوصل إلى قرار بشأن هذا المنصب. اتبع النصيحة التى أوردناها في الفصل الثامن بخصوص إغلاق واختتام المقابلة والنصيحة الأخرى فى الفصل التاسع فيما يخص «متابعة المقابلة». فإذا اتبعت هذه العملية من البداية حتّى النّهاية بالأجوبة والأسئلة الذكية، فأنت بذلك ستقطع شوطا كبيرا فى اتجاه فوزك بمقابلة التوظيف ونيل الوظيفة حقا. قم الآن مرة أخرى باختبار «هل ستنال الوظيفة – أم أنه سيتم النيل منك الذي جاء فى بداية هذا الكتاب. والآن وبعد أن قرأت هذا الكتاب ، يجب أن تفوز بمقابلة التوظيف تلك لأن نتيجتك الكليّة ستكون فوق ١٥٠ . مبروك!







فهرس الكتاب



الفهرس